



A I R P O R T
B O Z E N D O L O M I T E N
B O L Z A N O D O L O M I T I

Regolamento di Scalo

DELL'AEROPORTO DI BOLZANO

Data 1° emissione: _____	Accountable Manager	PH Terminal	PH Manutenzione Infrastrutture e Sistemi / Area di Movimento	PH Progettazione Infrastrutture e Sistemi
N. Revisione: 0				

Addotato da ENAC con ordinanza n° _____



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 1/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Sommario

SEZ. 0 INTRODUZIONE	6
0.1 SCHEDA RIEPILOGATIVA DELLE REVISIONI	6
0.2 LISTA DI DISTRIBUZIONE	7
0.3 CONTATTI UTILI.....	9
SEZ. 1 PARTE GENERALE	16
1.1 OGGETTO E FINALITA' DEL DOCUMENTO.....	16
1.2 AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DEL REGOLAMENTO.....	17
1.3 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI.....	17
1.4 ALLEGATI E RIFERIMENTI.....	17
1.5. COMPETENZE.....	18
1.6 OBBLIGO DI RAPPRESENTANZA.....	19
1.7 COMITATI E COMMISSIONI AEROPORTUALI.....	19
1.8 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO	20
1.9 RICHIAMO OBBLIGHI NORMATIVI GENERALI	21
SEZ. 2 INFRASTRUTTRA E CAPACITA' AEROPORTUALE	27
2.1 INFRASTRUTTURE CENTRALIZZATE.....	27
2.2 BENI IN USO COMUNE.....	27
2.3 BENI DI USO ESCLUSIVO	27
2.4 BENI DI USO COMMERCIALE.....	27
2.5 CAPACITA' AEROPORTUALE	28
2.5.1 Capacità delle piste e dei piazzali	28
2.5.2 Capacità del terminal.....	29
SEZ. 3 OPERATIVITA' AEROPORTUALE	31
3.1 CAUSALI E MODALITA' DI SEGNALIZIONE DI RIDUZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO	31
3.2 CHIUSURA DELL'AEROPORTO.....	31
3.3 ESTENSIONE ORARIO DI APERTURA AEROPORTO.....	31
3.5 OPERAZIONI IN BASSA VISIBILITA'	32
3.6 VOLI SANITARI NOTTURNI	32
3.7 SAFETY MANAGEMENT SYSTEM.....	32
3.8 CLEARANCE AEROPORTUALE	32
3.9 SEGNALAZIONE E ACQUISIZIONE DATI INCIDENTI / INCONVENIENTI / DANNEGGIAMENTI ..	33
3.10 GESTIONE DELLA SECURITY AEROPORTUALE	34
3.11 SERVIZIO ANTINCENDIO AEROPORTUALE (VVF).....	34
3.12 REGOLAMENTAZIONE DEGLI ACCESSI IN AREA STERILE.....	34
SEZ. 4 AIR SIDE – CIRCOLAZIONE E OPERAZIONI	37

4.1 CIRCOLAZIONE MEZZI.....	37
4.2 OPERAZIONI AA/MM, MEZZI E PERSONE SU APRON.....	42
4.3 OPERAZIONI PER IL MANTENIMENTO IN EFFICACIA DELLE INFRASTRUTTURE E IMPIANTI SULL'AREA DI MANOVRA E MOVIMENTO E ESECUZIONE DI INTERVENTI E LAVORI	47
SEZ. 5 INFORMAZIONE DI SCALO	49
5.1 GENERALITA'.....	49
5.2 MESSAGGI OPERATIVI	50
5.3 PIANI DI CARICO.....	51
5.4 INVIO DATI IDENTIFICATIVI AEROMOBILI	51
5.5 INFORMAZIONI SUI VOLI	52
5.6 GESTIONE ANOMALIE, MALFUNZIONAMENTI E SITUAZIONI OPERATIVE CRITICHE	52
5.7 CONSUNTIVAZIONE DATI DI TRAFFICO (GIORNALE DI SCALO).....	52
5.8 BANCO INFORMAZIONI/BIGLIETTERIA AEREA.....	53
5.9 GESTIONE OGGETTI RINVENUTI	53
SEZ. 6 PRESTAZIONE DI SERVIZI AEROPORTUALI DI ASSISTENZA A TERRA.....	56
6.1 ACCESSO AL MERCATO AI PRESTATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA.....	56
6.2 OBBLIGHI DEI PRESTATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	57
6.3 ORGANIZZAZIONE E SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA.....	58
6.4 UTILIZZO DI MEZZI E ATTREZZATURE	58
6.5 ASSISTENZA PASSEGGERI	60
6.6 GESTIONE BAGAGLI	65
SEZ. 7 SERVIZIO ED OPERAZIONI AIR SIDE	72
7.1 RIFORNIMENTO ACQUE POTABILE E SCARICO ACQUE NERE	72
7.2 MARSHALLING.....	72
7.3 PUSH-BACK.....	72
7.4 OPERAZIONI SBARCO / IMBARCO PASSEGGERI	73
7.5 RIFORNIMENTO CARBURANTE AGLI AEROMOBILI	73
7.6 SERVIZIO DE-ICING.....	74
7.7 LIQUIDI DE-ICING / ANTI-ICING E LORO STOCCAGGIO.....	74
7.8 GESTIONE RIFIUTI A BORDO E MATERIALE DI RISULTA DELLE OPERAZIONI DI ASSISTENZA A TERRA	75
7.9 FOD (foreign object damage).....	75
7.10 TRATTAMENTO MERCI E POSTA	75
SEZ. 8 AVIAZIONE GENERALE E VOLI DI STATO	81
8.1 AVIAZIONE GENERALE.....	81
8.2 VOLI DI STATO E TRANSITO DI PASSEGGERI SOTTOPOSTI A PARTICOLARI ESIGENZE DI SICUREZZA	81
SEZ. 9 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEGLI STATI DI PERICOLO DELLE EMERGENZE.....	84

9.1 GENERALITA'	84
9.2 EMERGENZE AZIENDALI CHE NON RIGUARDANO I VOLI.....	84
9.3 SOSPETTO / ATTI ILLECITI CONTRO IL TRASPORTO AEREO /MINACCIA DI BOMBA	85
9.4 EMERGENZA SANITARIA.....	85
SEZ. 10 QUALITA' DEI SERVIZI.....	89
10.1 STANDARD DI QUALITA' PREVISTI NELLA CARTA DEI SERVIZI.....	89
10.2 PROCEDURE CONTROLLO RISPETTO CARTA DEI SERVIZI.....	89
10.3 PROCEDURE DI MONITORAGGIO DEI RISULTATI DEI MONITORAGGI	91
10.4 STANDARD OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER SERVIZI ESSENZIALI	92
SEZ. 11 PROVVEDIMENTI E SANZIONI	94
11.1 VERIFICA DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO E PROVVEDIMENTI	94
11.2 PROVVEDIMENTI OPERATIVI	95
11.3 SANZIONI.....	98

INDICE DEGLI ALLEGATI

Allegato 1	Ordinanza n. 22/2012 – Accessi
Allegato 2	Informativa sulla regolarità e qualità dei servizi
Allegato 3	Regolamento per l'utilizzo degli Hangar
Allegato 4	Planimetria Security Check points
Allegato 5	Planimetria Piazzale – Aerostazione
Allegato 6	Gestione del piazzale parcheggio aeromobili
Allegato 7	Planimetria layout generale dell'aeroporto
Allegato 8	Planimetria viabilità e parcheggi autovetture NORD
Allegato 9	Planimetria viabilità e parcheggi autovetture SUD
Allegato 10	Planimetria MAIN e GRASS Apron
Allegato 11	Damage Report
Allegato 12	Modulo segnalazione infrazioni al Regolamento di Scalo
Allegato 13	Modulo BINGO CARD – riconcilio bagagli
Allegato 14	Modulo richiesta ADC – patente aeroportuale
Allegato 15	Modulo consegna oggetti di valore Polaria (found property)
Allegato 16	Modulo segnalazione oggetti smarriti (found property)
Allegato 17	Manuale per il conseguimento dell'abilitazione alla guida in aree interne aeroportuali
Allegato 18	Format Certificate of residual disinsection
Allegato 19	Format General declaration (air)
Allegato 20	Planimetria Ambulatorio
Allegato 21	Format modulo Aeroclub



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 5/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Allegato 22

Format modulo convenzionati ABD

0.2 LISTA DI DISTRIBUZIONE

Versioni C: Cartaceo CD:Digitale SP:Share Point	Nr. COPIA	Contenuto	Destinatario
C	1	MASTER	ABD AIRPORT SPA Via Aeroporto F. Baracca, 1 39100 BOLZANO
SP	1	Completo	Accountable Manager
SP	1	Completo	PH Manutenzione
SP	1	Completo	PH Terminal
SP	1	Completo	PH Progetti
SP	1	Completo	Quality Manager
SP	1	Completo	Personale ABD
CD		Completo	ENAC Direzione Aeroportuale di Verona Aeroporto "Valerio Catullo" 37060 Caselle di Sommacampagna (VR)
C + CD	2	Completo	ENAC Ufficio Aeroportuale di Bolzano Via Aeroporto F. Baracca, 1 39100 BOLZANO
CD	1	Completo	ENAC Direzione Operazioni Venezia Team di certificazione Aeroporto Marco Polo V.le G. Galilei, 16 30173 Tessera (VE)
CD	1	Completo	Polaria
CD	1	Completo	Corpo permanente VVF



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 8/99
Revisione : 0
Data: 20/11/2013

CD	1	Completo	Sez. aerea GdF
CD	1	Completo	Nucleo elicotteri Carabinieri
CD	1	Completo	Compagnia GdF
CD	1	Completo	Agenzia delle Dogane Ufficio aeroportuale
CD	1	Completo	4° Reg. AVES ALTAIR
CD	1	Completo	Aeroclub
CD	1	Completo	Operatori aerei
CD	1	Completo	Ditta addetta alla Security
CD	1	Completo	Comitato Utenti
CD	1	Completo	Genave Italia

0.3 CONTATTI UTILI

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

Funzione	Telefono	Operatività
Capo Servizio ABD	Tel. +39 0471 255 204 (le chiamate vengono registrate) Fax +39 0471 255 202 e-mail: coordinator@bolzanoairport.it Sita BZOOWXH/BZOKOXH	5.30 – 23.00
Ufficio Tesseramenti ABD	Tel. +39 0471 255 205 Fax +39 0471 255 202 e-mail: terminal@bolzanoairport.it	Lu-Ve 08.00 – 14.30
Lost & Found, Informazioni e assistenza generica ABD, biglietteria	Tel. +39 0471 255 255 Fax +39 0471 255 202 e-mail: info@bolzanoairport.it Sita BZOKTXH	H18
ENAC – Ufficio Aeroportuale di Bolzano Aeroporto di Bolzano	Tel. +39 0471 25 27 77 Fax +39 0471 25 40 22 e-mail: aero.bolzano@enac.gov.it	Lu-Ve 08.00 - 15.40
ENAC – Direzione Aeroportuale Verona Aeroporto "Valerio Catullo"	Tel. +39 045 8619056/7 Fax +39 045 8619014 e-mail: aero.verona@enac.gov.it	
Polizia	Tel. + 39 0471 255 217	H24
Dogane	Tel. +39 0471 255 216	



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 10/99
Revisione : 0
Data: 20/11/2013

Funzione	Telefono	Operatività
VV.F.	Tel. +39 0471 255 227	06.00 – 23.00
ENAV spa	Tel +39 0471 255 230	05.30 – 23.30
Guardia di Finanza	Tel +39 0471 255 215	06.00 – 24.00
Impresa di sicurezza	Tel. +39 0471 255240/241	05.30 – 23.00

0.4 GLOSSARIO / ACRONIMI

- ABD AIRPORT SPA / Gestore aeroportuale certificato
- ADC / Airport Driving Certificate – Permesso per guidare nelle aree interne aeroportuali
- 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.
- AFIU / Aerodrome Flight Information Unit (Ente del servizio informazioni aeroportuale)
- 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 e dei piazzali di parcheggio (APRON) in erba.
- 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 e dei piazzali di parcheggio (APRON) in erba.
- AREA STERILE (SECURITY RESTRICTED AREA) / quella parte di airside dove vengono applicati controlli volti ad assicurare che nessuna persona o veicolo non autorizzato possa accedere alla stessa
- ATA / Actual Time of Arrival = Tempo di arrivo effettivo di un aeromobile
- ATD / Actual Time of Departure = Tempo di partenza effettivo di un aeromobile
- 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 intende in particolare anche il personale dell'autoproduttore stesso.

- BAGAGLIO RUSH / bagaglio disguidato da riavviare con sollecitudine verso altra destinazione.
- BANDA ORARIA (SLOT) / La "banda oraria" (slot) è il lasso di tempo assegnato a un velivolo entro il quale gli è permesso di atterrare e decollare in un aeroporto.

- BHS / Baggage Handling System, sistema di smistamento dei bagagli
- Bolzano / L'aeroporto di Bolzano con i relativi impianti e infrastrutture
- ECAC / European Civil Aviation Conference
- ENAC DA / Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - Direzione Aeroportuale
- ENAC / Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
- ENAV S.p.A./ Ente Nazionale di Assistenza al Volo, società fornitrice di servizi della navigazione aerea sullo spazio aereo nazionale
- ETA / Estimated Time of Arrival = Tempo di arrivo stimato di un aeromobile
- ETD / Estimated Time of Departure = Tempo di partenza stimato di un aeromobile
- FOD (Foreign Object Debris/Damage) / Qualunque oggetto estraneo presente in airside, che potrebbe provocare danni a persone, aeromobili o infrastrutture (fisse o mobili). Ogni oggetto abbandonato in airside o non ancorato o mezzo non correttamente frenato può costituire FOD.
- HANDLING / servizio di assistenza a terra
- MARSHALLING / è l'insieme di procedure codificate e standardizzate a livello internazionale per la comunicazione visuale tra i piloti e il personale di terra di un aeroporto.
- MERCI PERICOLOSE, Articoli o sostanze che sono in grado di produrre rischi significativi per la salute, la sicurezza delle persone e delle merci, quando trasportate per via aerea e che sono classificate in base alle EU-OPS.
- NEW JERSEY / barriera mobile per segnalazione e/o delimitazione di una specifica area aeroportuale
- OPERATORE / Qualsiasi operatore privato in ambito aeroportuale , compreso il vettore, il prestatore e l'autoproduttore, inclusi gli operatori di general aviation
- 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.
- PARTE CRITICA / parte di un aeroporto coincidente o posta all'interno dell'area sterile, rappresentata da qualsiasi area, superficie, locale o manufatto cui hanno accesso i passeggeri in partenza con i rispettivi bagagli a mano già sottoposti a controllo, ovvero in cui possono transitare o sostare i bagagli da stiva in partenza o in transito, anch'essi già

sottoposti a controllo, se detti bagagli non vengono specificatamente protetti ai fini di sicurezza. Sull'Aeroporto di Bolzano l'area sterile e l'area critica coincidono

- **Passeggero UM / Minorenne non accompagnato**
- **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 Bolzano si distinguono il piazzale principale in calcestruzzo ed il piazzale in erba.**
- **PIAZZOLA PER AEROMOBILE (AIRCRAFT 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 Bolzano la designazione delle piste è la seguente: 01 (strumentale non di precisione) e 19 (strumentale non di precisione) per la pista principale in calcestruzzo, 01 grass e 19 grass (per la pista in erba dedicata ad aianti e all'aviazione generale leggera).**
- **PNS / Programma Nazionale di Sicurezza**
- **PPR / Prior Permission Required (con richiesta preventiva di permesso)**
- **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.**
- **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.**
- **SEDIME AEROPORTUALE / Insieme delle aree regolamentate interne (air side) e delle aree aperte al pubblico (land side).**
- **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.**
- **SOCIETA' DI GESTIONE – ENTE 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 Codice della Navigazione ed in particolare dall'art.705 del Codice della Navigazione. Nell'ambito del presente Regolamento la Società di Gestione è ABD AIRPORT SPA., che per brevità verrà nel seguito denominata ABD, intendendosi con tale termine in particolare anche il personale della stessa ABD o qualsiasi soggetto da quest'ultima delegato a svolgere funzioni in propria vece o rappresentanza.

- STA / Scheduled Time of Arrival = Tempo di arrivo schedulato di un aeromobile
- STD / Scheduled Time of Departure = Tempo di partenza schedulato di un aeromobile
- TIA / Tesserino di Ingresso Aeroportuale
- VETTORE / Qualsiasi persona fisica o giuridica che trasporti per via aerea passeggeri da e per l'Aeroporto di Bolzano, secondo la definizione dell'art. 2 lettera d) del D. Lgs. n. 18 del 13/1/1999.

All'interno del presente Regolamento, con il termine Vettore si intendono in particolare anche il personale del Vettore stesso e qualsiasi soggetto dal Vettore stesso delegato a svolgere funzioni in propria vece o rappresentanza (ad esempio l'handling agent di cui si avvale); l'espressione "esclusivamente il Vettore" viene usata nei casi in cui il Vettore (con il relativo personale) non può farsi rappresentare o sostituire da soggetti diversi da se stesso.

- 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 le taxi way Alpha, Bravo, Charly e Mike (vedi AIP AD 2 LIPB Bolzano).
- 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



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 15/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

SEZ. 1 PARTE GENERALE

1.1 OGGETTO E FINALITA' DEL DOCUMENTO

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

Il Regolamento di Scalo, di seguito denominato Regolamento, è la raccolta organica delle regole e delle procedure che disciplinano l'attivazione e l'esecuzione dei processi correlati alle attività aeroportuali (con esclusione dei piani di emergenza), elaborato per il coordinato e regolare utilizzo delle infrastrutture e degli impianti, nel rispetto degli standard di qualità e di sicurezza prescritti dalle normative nazionale ed internazionale vigenti.

Il Regolamento riprende le precedenti disposizioni contenute nelle Ordinanze emanate dalla Direzione Aeroportuale dell'ENAC, che va a sostituire in toto.

Il Regolamento evidenzia quindi gli obblighi che i vari soggetti che operano in aeroporto (sia pubblici che privati) assumono reciprocamente e nei confronti dell'ENAC.

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.
- assicurare il coordinamento e controllo delle attività all'interno dello scalo aeroportuale di Bolzano al fine 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.

Tutti i soggetti che operano nell'aeroporto di Bolzano devono assicurare la conoscenza dei contenuti del Regolamento da parte dei rispettivi dipendenti o preposti prima di iniziare l'attività, ed ognuno di essi deve svolgere le mansioni per le quali è stato formato e certificato.

Il gestore aeroportuale, ai sensi dell'art. 705 del CdN, ha facoltà di interventi correttivi e sostitutivi sui soggetti privati che esercitano attività aeroportuale al fine di garantire il corretto coordinamento delle attività ove esse presentassero decadimenti o carenze e determinassero della sicurezza aeroportuale.

1.2 AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DEL REGOLAMENTO

ABD potrà, in qualsiasi momento, in presenza di necessità di carattere normativo, procedurale o operativo, predisporre revisioni o aggiornamenti del presente Regolamento da sottoporre a ENAC per la relativa adozione.

Modifiche non significative dal punto di vista operativo, quali aggiornamenti di numeri telefonici, correzione di refusi tipografici e simili, potranno essere modificate dal Gestore, ove necessario, senza necessità di adozione formale da parte dell'ENAC, che verrà comunque informata della variazione.

In ogni pagina del presente Regolamento sono indicati il numero progressivo di revisione del documento nel suo complesso e la data di validità della pagina stessa, che è la data a partire dalla quale le regole ivi contenute entrano in vigore; tale data può ovviamente variare da pagina a pagina in funzione degli aggiornamenti effettuati nel tempo.

Le frasi oggetto di revisione sono evidenziate con una bordatura laterale come quella che accompagna questa parte di testo. Ogni volta che sarà introdotta una nuova revisione, la bordatura del testo oggetto della revisione precedente sarà eliminata.

ABD garantisce la necessaria pubblicità e disponibilità del presente Regolamento pubblicando la versione aggiornata del documento sul sito internet dell'Aeroporto di Bolzano <http://www.bolzanoairport.it>

1.3 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Ai fini dell'assolvimento/rispetto degli obblighi definiti nel presente Regolamento di Scalo, il Gestore si impegna a trattare i dati personali e commerciali in forma automatizzata e con adeguate garanzie di riservatezza, adottando la procedura prevista per la trattazione dei dati sensibili ai sensi del D.Lgs. 30 Giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni.

ABD, i Vettori, gli Autoproduttori, i Prestatori e gli altri Operatori dichiarano e si danno reciprocamente atto che, in relazione al trattamento dei dati personali, di cui al presente articolo, essi hanno il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che li riguardano e la loro comunicazione in forma intelligibile, di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici. Gli stessi hanno il diritto di aggiornare, rettificare, integrare, cancellare ed opporsi al trattamento dei propri dati personali, nonché tutti gli altri diritti riconosciuti dall' art. 7 del D.Lgs 196/03 nei limiti ed alle condizioni previste dagli art. 8, 9, 10 dello stesso decreto legislativo.

Titolare del trattamento è ABD, con sede in via Francesco Baracca 1 – 39100 Bolzano.

1.4 ALLEGATI E RIFERIMENTI

Tutti i documenti allegati al presente Regolamento o ai quali lo stesso fa esplicito riferimento, formano parte integrante e sostanziale dello stesso e costituiscono le condizioni d'uso dell'aeroporto di cui all'art. 699 del Codice della Navigazione.

Il presente Regolamento è stato predisposto in linea - e pertanto lo integra per le finalità che gli sono proprie - con il "Manuale d'Aeroporto" redatto da ABD ai sensi e per gli effetti del "Regolamento ENAC per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti".

1.5. COMPETENZE

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, 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 Codice della Navigazione).

Gli Enti di Stato sono vincolati al rispetto del Regolamento di Scalo per tutto ciò che concerne la gestione dell'operatività dello scalo ed il mantenimento della qualità del servizio. Ferme restando le competenze delle Forze di Polizia, i soggetti pubblici operanti negli aeroporti si coordinano su impulso e sotto la supervisione dell'ENAC (art. 718 del Codice della Navigazione)

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 S.p.A, 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 Codice della Navigazione).

Il gestore, sotto la vigilanza dell'ENAC, e coordinandosi con ENAV S.p.A, 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. Le attività degli operatori privati sono coordinate e controllate dal Gestore (art.705 del Codice della Navigazione).

L'ENAV S.p.A 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.

I **Prestatori di servizi di assistenza a terra, a terzi o in autoproduzione**, di seguito denominati Prestatori o Handler, forniscono a terzi o direttamente a sé stessi (in autoproduzione) una o più categorie dei servizi di assistenza a terra ai sensi del Dlgs 13 gennaio 1999, n. 18, Allegato A. I Prestatori o Handler devono garantire l'esercizio dell'attività nel rispetto delle norme vigenti e di quanto previsto nel Regolamento di Scalo. Sono altresì tenuti a comunicare al gestore ed a ENAC l'eventuale mancato rispetto del Regolamento stesso.

Gli Operatori aerei garantiscono, secondo le previsioni del seguente regolamento, il trasporto per via aerea di passeggeri, posta e merci. Vengono comprese anche le attività di **Aviazione Generale** e di **Lavoro Aereo**. Essi sono responsabili delle azioni ed omissioni sulle attività di loro competenza.

I **Subconcessionari** – soggetti che occupano/utilizzano spazi, aree e impianti all'interno del sedime aeroportuale in base ad un contratto di sub concessione.

L' **Aeroclub di Bolzano**, ente di diritto pubblico di tipo federativo che aggrega numerosi soggetti che si interessano della didattica e della promozione del volo a scopo turistico e sportivo.

1.6 OBBLIGO DI RAPPRESENTANZA

Ogni operatore aereo/handler dovrà fornire all'ABD il nominativo del proprio rappresentante locale (diretto o delegato) con pieni poteri di rappresentanza, in particolare per quanto attiene security, safety, Carta dei Diritti del passeggero, con particolare riguardo all'aspetto dell'effettiva capacità di assumere obbligazioni economiche (poteri di spesa) per conto del Vettore, nei limiti e con le modalità previste dalla normativa vigente, provvedendo altresì a comunicare in tempo reale gli eventuali aggiornamenti.

L'ABD provvede a conservare e mantenere aggiornati gli elenchi, fornendone copia a ENAC. Inoltre ogni operatore privato dovrà fornire al Gestore i nominativi e relativi numeri telefonici di un Responsabile e del suo sostituto ai quali potere fare riferimento per la gestione delle emergenze, dei relativi Piani e delle contingenze aeroportuali, provvedendo altresì a comunicare in tempo reale gli eventuali aggiornamenti.

1.7 COMITATI E COMMISSIONI AEROPORTUALI

Comitato degli Utenti previsto dal D. Lgs. 18/99, art. 8, svolge funzioni consultive in relazione alla corretta attuazione dei principi stabiliti in materia di liberalizzazione, per l'organizzazione della fornitura dei servizi e per la determinazione dei corrispettivi per l'uso delle infrastrutture centralizzate. Ogni vettore che utilizza i servizi dell'aeroporto, direttamente o tramite organizzazioni rappresentative, ha il diritto di partecipare al Comitato degli Utenti. L'ente di gestione stabilisce una procedura di consultazione almeno annuale con il comitato degli utenti e con i soggetti prestatori di servizi di assistenza a terra. Il Comitato Utenti dell'Aeroporto di Bolzano si è costituito in data 21 ottobre 2008.

Comitato per la sicurezza aeroportuale (C.S.A.) è un Comitato (permanente) per la Sicurezza Aeroportuale (Security) costituito da un organismo collegiale a carattere consultivo per la sicurezza generale dell'utenza, degli impianti aeroportuali e degli aeromobili, relativamente agli

atti di interferenza illecita (attentati, dirottamenti aerei, etc). Al C.S.A. è attribuito il compito di coordinare l'applicazione di misure di sicurezza sull'aeroporto. E' convocato dall'ENAC, che lo presiede e lo coordina. Inoltre, ne fanno parte il Dirigente/Comandante o suo sostituto della Polizia di Frontiera, dell'Agenzia delle Dogane, del Nucleo Carabinieri, della Guardia di Finanza, del Nucleo dei Vigili del Fuoco, dell'Ente Nazionale Assistenza al Volo, il rappresentante della Società di Gestione, il rappresentante dell'Associazione dei Vettori operanti sullo scalo ed eventuali esperti di altre Amministrazioni ed Enti.

Unità di Gestione della carta dei servizi aeroportuali è presieduta dal dall'ENAC o suo sostituto ed è composta da rappresentanti ENAC, ABD, compagnie aeree operanti su Bolzano e da un rappresentante degli Handler aeroportuali. Tale Unità di Gestione ha compiti di verifica della rispondenza fra i livelli di qualità erogati ed i parametri di qualità previsti nella carta dei servizi dell'aeroporto.

Il Comitato aeroportuale per il miglioramento continuo della regolarità e qualità dei servizi aeroportuali, istituito ai sensi della Circolare ENAC APT31, si riunisce con cadenza bimestrale ed ha l'obiettivo di analizzare periodicamente l'andamento dei livelli di servizio erogati, di valutare eventuali criticità e, nel caso, di proporre interventi correttivi.

Il Comitato opera sotto la vigilanza dell'ENAC, è coordinato dal Responsabile Qualità della società di Gestione e riunisce i rappresentanti dell'ENAC, i Post Holder Terminal e Area Movimento della Società di Gestione, i rappresentanti degli handler e dei vettori presenti sullo scalo.

1.8 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

E' vietato l'assemblamento di persone e veicoli a scopo di turbativa o manifesto pregiudizio alla regolarità e sicurezza dell'attività aeroportuale.

E' vietato danneggiare o sporcare le aree, le infrastrutture ed i materiali aeroportuali.

E' vietato calpestare i prati e le aiuole o sostare su essi, fatte salve le esigenze di manutenzione.

Tutti i cani e altri animali domestici, che vengono condotti all'interno dell'aerostazione, o nelle sue immediate vicinanze, devono restare costantemente sotto il diretto controllo dei proprietari che dovranno utilizzare gli strumenti di custodia previsti dalla normativa vigente in materia.

Ciascun soggetto operante presso l'aeroporto di Bolzano dovrà erogare tutti i servizi di competenza con continuità e regolarità, dovrà in particolare:

- in tutte le condizioni operative e meteorologiche e per tutto l'orario di apertura dello scalo, previsto in AIP Italia, rispettare gli standard di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi del Gestore,
- tenere ben esposto il tesserino identificativo che abilita all'accesso secondo quanto stabilito dalle disposizioni vigenti,
- tenere un abbigliamento che consenta la chiara ed inequivocabile identificazione della Società a cui appartiene, che sia pulito e indossato dal personale in modo conforme a quanto stabilito dalla Società stessa,
- relazionarsi con il passeggero con competenza e cordialità, evitando in ogni modo che lo stesso subisca disagi di qualsiasi tipo.

Le porte allarmate esistenti in area aeroportuale, eccettuati i gate d'imbarco / sbarco, dovranno essere usate solo nei casi previsti dalle procedure di emergenza / evacuazione. Chiunque individui anomalie di qualsiasi genere su una porta allarmata dovrà darne immediata comunicazione all'Ufficio di Polizia Aeroportuale. Nel caso in cui sia assolutamente necessario aprire una porta allarmata, fuori dei casi di cui sopra ed essenzialmente per ragioni di sicurezza/manutenzione, tale operazione deve essere preventivamente segnalata al responsabile di turno dell'Ufficio di Polizia. Eventuali comunicazioni, riferite all'operativo quotidiano, su processi / attività di competenza della ABD, dovranno essere indirizzate al Capo Servizio ABD in turno.

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.

Il rispetto del presente Regolamento non esonera l'Operatore da obblighi assunti nell'ambito di eventuali rapporti contrattuali con ABD.

Ogni Operatore, per quanto non esplicitato nel presente Regolamento e nei casi che esulino dalla normale operatività, è tenuto a rispettare le disposizioni che saranno impartite dal Capo Servizio ABD per garantire lo svolgimento delle attività dell'Aeroporto, se le circostanze lo richiederanno e nel rispetto delle disposizioni di ENAC.

Eventuali inadempienze verranno segnalate ad ENAC e/o alle Forze dell'Ordine preposte, che intraprenderanno, nel rispetto delle disposizioni dell'ENAC stessa e a tutela dei passeggeri e degli Operatori aeroportuali, le azioni ritenute più opportune nei confronti di soggetti eventualmente inadempienti. La mancata conoscenza, da parte di chiunque, del presente Regolamento, nella sua versione più aggiornata, non potrà costituire motivo per giustificare eventuali inadempienze al Regolamento stesso.

Ciascun Vettore / Prestatore / Autoproduttore dovrà inoltre fornire a ABD tutte le informazioni richieste nel presente Regolamento.

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.

I soggetti privati devono segnalare 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 dovrà avvenire in modo formale e per quanto possibile in anticipo sul probabile verificarsi del disservizio.

Restano a carico del soggetto inadempiente eventuali responsabilità civili, penali ed amministrative, oltre alle sanzioni previste dal presente Regolamento.

1.9 RICHIAMO OBBLIGHI NORMATIVI GENERALI

Rispetto della Normativa di Settore e del Regolamento

Ciascun soggetto è tenuto al rispetto del presente Regolamento, 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.

Ciascun soggetto deve rispettare tutte le disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, sicurezza operativa delle infrastrutture, impianti di volo e tutela ambientale, soggiacendo altresì a tutte le limitazioni e vincoli derivanti dal fatto di operare in area aeroportuale.

Ciascun soggetto deve rispettare e far rispettare da tutti coloro che lavorano per suo conto tutti i divieti e gli obblighi di comportamento vigenti in aeroporto, e deve inoltre mantenere in ordine e pulite le aree che utilizza.

Fermo restando quanto previsto ai punti precedenti, il personale di ogni Operatore dovrà altresì:

- evitare qualsiasi possibile generazione di FOD;
- segnalare immediatamente al Capo Servizio ABD 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;
- non abbandonare rifiuti e/o materiali di qualsiasi genere nell'ambito del sedime aeroportuale,
- segnalare immediatamente agli Enti competenti (Vigili del Fuoco, Polizia, ecc.) qualsiasi situazione di pericolo imminente per le persone e le cose, informando successivamente il Capo Servizio ABD ed ENAC (vedi contatti al capitolo 0.3);
- segnalare immediatamente al Capo Servizio ABD 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, 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);
- collaborare con diretto impiego di uomini e mezzi ai piani di emergenza aeroportuale.

Divieto di fumo

Il divieto di fumo vige per tutti in area sterile e nei locali chiusi.

All'interno del terminal (bar, sale attesa, etc) e negli uffici viene applicata la Legge Provinciale 3 luglio 2006, n. 6. In area air side, dove il divieto è valido anche a bordo dei veicoli, i trasgressori verranno puniti con l'applicazione dell'art. 1174, 1° comma, del Codice della Navigazione.

Nell'aeroporto è esposta in maniera ben visibile la cartellonistica indicante il divieto di fumo, gli estremi della normativa di riferimento, le sanzioni amministrative pecuniarie applicabili e l'Autorità preposta alla contestazione delle infrazioni.

Personale

Ogni 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.

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 safety e security aeroportuale previste dalle disposizioni vigenti. Il personale deve essere disponibile in numero adeguato per assicurare con efficienza i servizi prestati sullo scalo di Bolzano.

L'Operatore risponde dell'operato dei propri dipendenti, o comunque delle persone dallo stesso incaricate, anche nei confronti di terzi.

Addestramento

Tutti i soggetti che operano nell'aeroporto di Bolzano sono obbligati a formare i rispettivi dipendenti o preposti sul contenuto del presente Regolamento, sulla esigenza del rispetto delle regole in esso stabilite e sulle conseguenze della loro inosservanza.

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 presente Regolamento, 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.

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

E' fatto divieto ai vettori, prestatori di servizi di assistenza a terra e a chiunque svolga attività in zona airside, di apporre richiami pubblicitari di qualsiasi genere su mezzi ed attrezzature destinati ai servizi aeroportuali, ad eccezione dei propri marchi distintivi.

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 dell'intero sedime aeroportuale, non potranno essere installati richiami pubblicitari di qualsiasi genere, fatta eccezione per le insegne distintive dei suddetti Operatori.

E' fatto altresì divieto a chiunque opera all'interno del sedime aeroportuale di apporre richiami pubblicitari su divise e/o indumenti di lavoro, ad eccezione dei propri marchi distintivi.

I richiami pubblicitari esposti presso l'aeroporto di Bolzano devono essere adeguati all'ambiente aeroportuale e non configurare situazioni di scadimento del decoro e dell'immagine dello scalo.

Sicurezza / salute nei luoghi di lavoro, prevenzione incendi e gestione delle emergenze, condizioni meteo avverse

Tutti gli Operatori aeroportuali devono operare in conformità a quanto disposto dal D.lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni ed assicurare l'osservanza da parte dei propri dipendenti di tutte le disposizioni legislative vigenti in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

Tutti gli Operatori impegnati nell'esecuzione di un'opera complessiva (a titolo esemplificativo: l'assistenza ad un aeromobile) devono coordinare tra di loro gli interventi di prevenzione e protezione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese.

Tutti gli Operatori devono assicurare l'osservanza del D.M. 10/03/98 e successive modifiche ed integrazioni in tema di prevenzione incendi e gestione delle emergenze (valutazione del livello del rischio di incendio del luogo di lavoro e, se del caso, di singole parti del luogo medesimo, le conseguenti misure di prevenzione e protezione, i Piani di Emergenza, la formazione del personale).

A seguito della stesura dei Piani di Emergenza devono essere individuati i lavoratori incaricati alla lotta antincendio e alla gestione delle emergenze e agli stessi dovrà essere erogata apposita "formazione" in relazione alla classificazione del "livello di rischio d'incendio" scaturita dalla valutazione di cui sopra (n.b.: gli scali aeroportuali sono considerati per legge "luoghi di lavoro a rischio elevato"). Al termine della formazione dovrà essere formalizzato l'apposito incarico a secondo del ruolo che ciascun lavoratore è chiamato a ricoprire.

Ogni datore di lavoro deve garantire che tutti i lavoratori dipendenti siano comunque a conoscenza delle:

- azioni da mettere in atto in caso di emergenza,
- procedure per l'evacuazione del luogo di lavoro, che devono essere attuate sia dai lavoratori che dalle altre persone presenti,
- disposizioni per chiedere l'intervento dei Vigili del Fuoco, della Polizia di Stato o del Pronto Soccorso e per fornire le necessarie informazioni al loro arrivo,
- specifiche misure per assistere le persone disabili.

Per l'applicazione di quanto sopra elencato, gli Operatori dovranno far riferimento al Piano di Emergenza Aeroportuale predisposto e trasmesso a tutti gli interessati dall'ABD.

Tutti gli Operatori dovranno effettuare, almeno una volta l'anno, le esercitazioni antincendio dei locali da loro gestiti e partecipare attivamente alle esercitazioni periodiche di emergenza ed evacuazione organizzati dalla ABD nel sito aeroportuale secondo il Piano di Emergenza generale della ABD.

Spetta a ABD porre in essere tutte le misure e i dispositivi di carattere generale, previsti dalle normative in tema di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, necessari a prevenire i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori propri e dei soggetti terzi connessi all'utilizzo di aree, vie, impianti, mezzi infrastrutture aeroportuali da essa mantenuti, ove quindi non assegnati in uso esclusivo a terzi, ma destinati ad un uso generalizzato da parte di utenti ed Operatori aeroportuali. Ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore operante a Bolzano deve addestrare il proprio personale ad operare in piena sicurezza in presenza di condizioni meteo avverse. Oltre a quanto stabilito dal presente Regolamento, per alcune specifiche situazioni meteorologiche (nevicata, ghiaccio, nebbie e foschie), ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore operante a Bolzano deve emettere specifiche istruzioni interne per la protezione del personale e dei passeggeri assistiti in situazioni meteorologiche di particolare severità (venti forti, temporali, fulmini).

Qualora l'ufficio ARO / ENAV S.p.A rilevi la presenza di scariche elettriche atmosferiche sul campo aeroportuale o nelle sue vicinanze, informa immediatamente il Gestore aeroportuale, il quale provvede ad allertare i Prestatori / Autoproduttori operanti a Bolzano. Medesima procedura verrà seguita per la fine dell'allerta.

Tutela ambientale

Ciascun soggetto ed operatore deve collaborare con ABD all'attuazione di soluzioni finalizzate al continuo miglioramento dell'ambiente aeroportuale e dei fattori principali che lo caratterizzano: qualità dell'aria, qualità delle acque, rispetto dei suoli e livello del rumore.

Tutti i soggetti ed operatori aeroportuali sono tenuti ad operare nel pieno rispetto della legislazione ambientale vigente. IL personale degli Operatori aeroportuali che svolgono attività che hanno o possono avere impatto sull'ambiente, deve essere 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.

I rifiuti, in particolare quelli di bordo, devono essere smaltiti come previsto dalla normativa vigente. I rifiuti liquidi non di tipo civile non devono essere versati né in fognatura (bianca o nera) né nelle caditoie. E' vietato lavare aeromobili, mezzi e attrezzature se non nelle aree a ciò destinate; è anche vietato spazzare l'interno di aeromobili e veicoli gettando all'esterno quanto rimosso.

ENAC ha assegnato a ABD, in qualità di gestore, la responsabilità di garantire la tenuta della documentazione relativa alla compatibilità elettromagnetica con i segnali di telecomunicazione di interesse aeronautico e con le vigenti disposizioni a tutela della salute umana. A tale scopo ciascun soggetto e operatore che voglia installare apparecchiature a radiofrequenza operanti in qualsiasi spettro elettromagnetico deve comunicare per iscritto a ABD 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. Sarà a carico di ciascun Operatore, ricevere l'autorizzazione necessarie da parte di ENAV S.p.A. Gli esiti della predetta verifica di compatibilità dovranno essere comunicati a ABD con unita una copia del progetto esecutivo dell'impianto da installare almeno 15 giorni prima dell'installazione dell'impianto.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 26/99
Revisione : 0
Data: 20/11/2013

Intentionally left blank

SEZ. 2 INFRASTRUTTRA E CAPACITA' AEROPORTUALE

2.1 INFRASTRUTTURE CENTRALIZZATE

Le infrastrutture a gestione centralizzata dell'aeroporto di Bolzano, individuate dall'ENAC con provvedimento ai sensi dell'art.9 del D.Lgs 18/99, sono di seguito elencate:

- Sistemi informatici centralizzati:
 - Informazioni al pubblico (diffusione sonora)
 - Monitors FIDS
 - Sistema Sita/Cute
- Sistemi di telecomunicazioni.
- Gestione sistema di smistamento e riconsegna bagagli.

2.2 BENI IN USO COMUNE

I beni in uso comune sono i beni e le aree non frazionabili, il cui utilizzo da parte di più operatori privati aeroportuali deve essere gestito e coordinato dal Gestore. Fanno parte dei beni in uso comune le strade perimetrali ed interne, i piazzali di sosta aeromobili, i sistemi luminosi di piazzali di sosta e la segnaletica verticale ed orizzontale.

Le aree devono essere particolarmente curate per quanto riguarda la pulizia; è pertanto vietato abbandonare nelle stesse, anche temporaneamente, rifiuti di qualsiasi genere. Non è consentito lo stoccaggio, in aree comuni, di materiali di consumo dei soggetti aeroportuali, in caso di violazione della norma, ENAC provvederà ad applicare i provvedimenti del caso.

2.3 BENI DI USO ESCLUSIVO

I beni di uso esclusivo sono i locali, i beni strumentali per l'assistenza a terra e le aree aeroportuali, assegnati dal Gestore, qualora concessionario o proprietario, in uso esclusivo ai prestatori di servizi di assistenza a terra, ai Vettori e ad altri soggetti, in relazione alle richieste da questi formulate ed alla disponibilità. Fanno parte dei beni in uso esclusivo i banchi check-in, gate di imbarco, stalli di sosta mezzi di rampa (air side) e gli uffici e locali operativi.

2.4 BENI DI USO COMMERCIALE

Per i beni di uso commerciale si intendono i beni e le aree aeroportuali utilizzate per le attività commerciali e assegnati in sub-concessione ai soggetti aeroportuali secondo criteri commerciali, in base alla disponibilità aeroportuale.

I beni di uso esclusivo e di uso commerciale sono oggetto di appositi contratti di sub-concessione autorizzati dall'ENAC. I contratti di sub-concessione definiscono, fra l'altro, le modalità di utilizzo dei beni, i requisiti assicurativi, i casi di revoca e/o decadenza della sub-concessione.

Resta inteso che l'ABD non consentirà l'utilizzo dei beni in caso di mancato perfezionamento degli accordi contrattuali. In ogni caso ABD inoltrerà segnalazione del mancato perfezionamento del contratto alla D.A.

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 ABD.

L'Operatore dovrà 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 e secondo le disposizioni emanate da ENAC e da ogni altra Autorità competente, tese alla tutela della sicurezza e della operatività dello scalo.

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

L'Operatore garantisce che i propri mezzi ed attrezzature siano compatibili con le interfacce delle infrastrutture aeroportuali e si assume ogni responsabilità per eventuali danni alle stesse derivanti e/o comunque connessi all'utilizzo di propri mezzi ed attrezzature eventualmente non compatibili. Qualora sia accertato da ABD un uso delle infrastrutture aeroportuali non conforme alle prescrizioni, l'Operatore potrà incorrere nell'applicazione di addebiti e/o sanzioni.

L'Operatore dovrà utilizzare i beni di uso comune in modo da garantire la piena e continuativa operatività dello scalo e consentire il contestuale uso di detti beni da parte di tutti gli Operatori aeroportuali e dei passeggeri.

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 Bolzano sono di esclusiva competenza di ABD.

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.

2.5 CAPACITA' AEROPORTUALE

La capacità complessiva dell'aeroporto è dettata dal numero massimo di movimenti nell'arco orario che è possibile condurre sulla pista di volo in conseguenza del lay-out fisico dell'area di manovra (pista e vie di rullaggio a servizio della stessa) e delle procedure ATC in essere per l'utilizzo dello spazio aereo prossimo all'aeroporto, nonché dalla capacità delle aree di sosta per gli aeromobili e della capacità del terminal.

2.5.1 Capacità delle piste e dei piazzali

Nell'aeroporto di Bolzano esistono 2 piste, una principale in asfalto e una in erba.

Il traffico commerciale IFR utilizza la pista principale la quale, considerate le procedure in essere, può accogliere 6 movimenti ora.

I piazzali riservati agli aeromobili sono 2:

- PIAZZALE PRINCIPALE (MAIN APRON), avente un PCN 39/F/C/W/T e dotato di 2 stand in self-manouvering, è destinato al parcheggio di aeromobili con MTOW superiore a 5 tonnellate.

A titolo esemplificativo si indicano di seguito gli aeromobili di dimensioni massime che può accogliere il piazzale principale: Bombardier BD 70, Bombardier Global Express, BAE 146-200, Gulfstream 5, Falcon 7X, Dash8-400.

- PIAZZALE IN ERBA (GRASS APRON), dotato di 12 piazzole numerate e destinato, nella parte sud, al parcheggio di aeromobili con MTOW inferiore a 5 tonnellate mentre, nella parte nord, è destinato al parcheggio di aeromobili con MTOW inferiore a 2 tonnellate.

In caso di congestione del piazzale di parcheggio viene emesso un NOTAM, che obbliga la richiesta di un PPR (Prior Permission Required).

2.5.2 Capacità del terminal

Le infrastrutture e gli ausili destinati all'accoglienza passeggeri e allo smistamento bagagli sono:

- n° 4 banchi check-in
- n° 2 varchi per il controllo di sicurezza dei passeggeri
- n° 2 sale partenza con gate d'imbarco
- n° 2 sale arrivi
- n° 1 impianto di smistamento bagaglio
- n° 1 nastro per la riconsegna dei bagagli ai passeggeri nella sala arrivi
- n° 2 sale attesa in aerea non sterile
- Parcheggio autovetture (339 posti vedi **Allegati 8 e 9**)

Di seguito tabella riepilogativa con i dati relativi alle capacità calcolate secondo il progetto antincendio del terminal:

Area - impianto	N. postazioni	Tempo di servizio per pax	Capacità pax/ora	Area mq	Capacità pax
Check-in	4	90''	200 (4 x 50)	125	55
Filtri sicurezza	2	36''	200 (2 x 100)	95	N/A
Impianto smistamento bagagli	1	N/A	60 bagagli/ora	458	N/A
Sale attesa primo piano	1	N/A	N/A	199	50

Sala attesa piano terra	1	NA	N/A	499	55
Controllo passaporti partenza	1	20"	180	4,5	N/A
Controllo passaporti arrivi	1	20"	180	6	N/A
Imbarchi schengen (sala partenze)	1	N/A	N/A	152	85 (48 posti a sedere)
Imbarchi extra schengen (sala partenze)	1	N/A	N/A	193	85 (50 posti a sedere)
Sala arrivi	1	N/A	165	164	40

SEZ. 3 OPERATIVITA' AEROPORTUALE

3.1 CAUSALI E MODALITA' DI SEGNALIZIONE DI RIDUZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO

L'ABD fornisce tempestivamente notizie (art. 705 lett f Cod. Nav.) all'ENAC, ad ENAV, ai vettori e agli 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 nell'ambito del sedime aeroportuale avuto in concessione.

Uguali obblighi di informazione si applicano agli altri soggetti aeroportuali nei casi in cui ricade nel loro ambito di competenza la circostanza che può originare una riduzione del livello di servizio.

L'ENAV S.p.A garantisce con tempi concordati con il Gestore, le informazioni necessarie alla corretta operatività dello Scalo. In particolare, l'ENAV S.p.A fornisce al Gestore le informazioni di sua competenza che determinano una riduzione della capacità aeroportuale (p.e. fenomeni meteo significativi e segnalazioni per luci fuorvianti).

Nei casi in cui la riduzione del livello di servizio è significativa per la navigazione aerea e richiede la diffusione di una specifica informativa aeronautica, l'ABD si attiva mediante emissione NOTAM/SNOWTAM.

Nei casi in cui la riduzione del livello di servizio attiene alla sfera di competenza di ENAV, l'informativa aeronautica è originata direttamente da ENAV stessa.

Nei casi in cui la riduzione del livello del servizio attiene alla sfera di competenza degli Enti di Stato, l'informativa aeronautica è originata da ENAC.

3.2 CHIUSURA DELL'AEROPORTO

Ferme restando le prerogative dell'ENAC in materia di vigilanza e controllo, comprese le penalizzazioni parziali o totali dello scalo, il Gestore comunica all'ENAC (sentito ENAV S.p.A) le penalizzazioni di aree interessate da attività di manutenzione o altre necessità.

A sua volta, ENAV S.p.A 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 sarà trasmessa dal Gestore all'ENAC nel rispetto del punto precedente. La chiusura dell'aeroporto viene disposta direttamente dall'ENAC o proposta all'ENAC da ABD e/o dall'ENAV, se l'evento che è causa della chiusura è di competenza esclusiva di quest'ultimo Ente. In ogni caso, ENAV e ABD si tengono mutuamente informati in merito alla proposta di chiusura fatta all'ENAC.

In caso di chiusura totale o parziale dello scalo, a seguito di disposizioni motivate dell'ENAC o nei casi previsti dall'art. 705 e ter Cod. Navigazione, nessun soggetto potrà avanzare nei confronti di ABD o dell'ENAC, pretese di indennizzo o risarcimento alcuno per la mancata messa a disposizione degli impianti, infrastrutture, beni e servizi aeroportuali.

3.3 ESTENSIONE ORARIO DI APERTURA AEROPORTO

E' possibile richiedere l'estensione dell'orario di apertura, di norma, fino alle 23.30 nelle modalità indicate nella procedura 4.9 del Manuale di Aeroporto.

3.4 COPERTURA DEI SERVIZI DURANTE GLI SCIOPERI

ABD, Prestatori, Vettori, e Subconcessionari, nell'evenienza di scioperi indetti dal proprio personale, dovranno garantire la funzionalità dei servizi aeroportuali sulla base di quanto normato dalla L.146/1990 - modificata dalla L. 83/2000, Regolamentazione approvata dalla Commissione di Garanzia con delibera n. 01/92 del 19/7/2001, Nota ENAC prot. 04-2130DG del 19/7/2004 ed eventuali disposizioni emesse da ENAC.

3.5 OPERAZIONI IN BASSA VISIBILITA'

Per l'Aeroporto di Bolzano, considerata l'attuale situazione impianti, non sono consentite operazioni in condizione di bassa visibilità (LVTO).

3.6 VOLI SANITARI NOTTURNI

Il Commissariato del Governo di Bolzano in casi eccezionali di voli sanitari notturni coordina con ENAC che l'aeroporto sia operativo, che i servizi essenziali siano garantiti, che l'operatore disponga delle necessarie autorizzazioni e qualifiche per effettuare operazioni di volo notturne sull'Aeroporto di Bolzano e, tramite il Gestore, che tutto il personale aeroportuale interessato garantisca il servizio fino alla fine dell'assistenza. Le Forze dell'Ordine (Polizia/Dogana/Guardia di Finanza) saranno attivate dal Commissariato del Governo.

3.7 SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

Presso lo scalo di Bolzano non è previsto il Safety Management System in quanto non vengono raggiunti i 5.000 movimenti commerciali all'anno (Circolare ENAC APT-22).

3.8 CLEARANCE AEROPORTUALE

Ogni operatore commerciale o privato che intende volare su Bolzano dovrà fare domanda al Gestore Aeroportuale ai seguenti contatti:

General Aviation Office:
Telefono + 39 0471 255 207
Fax + 39 0471 255 202
email: generalaviation@bolzanoairport.it

Coordinator on duty:
Telefono + 39 0471 255 204
Fax + 39 0471 255 202
email: coordinator@bolzanoairport.it

L'operatore dovrà fornire le seguenti informazioni al fine di consentire al Gestore di confermare o meno la richiesta di Handling in base al traffico presente sullo scalo.

- Tipo e marca aeromobile
- Data del volo - ARRIVO
ETA (local time)
- Data del volo - PARTENZA
ETD (local time)
- Tipo di volo (privato o AOC)
- Rifornimento Jet A1
- Assistenza servizi ed enti esterni a equipaggi e passeggeri
(dogana/polizia/finanza/sicurezza)
- Servizio VIP
- Aumento categoria copertura antincendio
- Convenzione / contratto handling con ABD

3.9 SEGNALAZIONE E ACQUISIZIONE DATI INCIDENTI / INCONVENIENTI / DANNEGGIAMENTI

E' obbligo di ogni prestatore/autoproduttore informare tempestivamente il Gestore, nella figura del Capo Servizio ABD, di ogni infortunio / danneggiamento a persone / aeromobili / infrastrutture / mezzi occorso o rilevato.

La segnalazione obbligatoria di incidenti e inconvenienti nel settore dell'aviazione civile è normata dal Regolamento (UE) 996/2010, dalla Direttiva 2003/42/CE, dai D.lsg.66/99 e D.lgs.213/06, dalle Circolari ENAC GEN01B e APT01B.

La circolare ENAC GEN01B identifica al paragrafo 5 i soggetti tenuti alla segnalazione obbligatoria degli eventi specificati negli allegati I e II del D.lgs 213/2006. Tutti i soggetti aeroportuali sono tenuti a riportare immediatamente qualsiasi evento che possa aver o abbia avuto un impatto, anche solo potenziale, sulla sicurezza.

Il Gestore, rientrante tra i soggetti tenuti alla segnalazione obbligatoria all'autorità ai sensi del paragrafo 5 della circolare ENAC GEN01B, ottempera al proprio obbligo secondo la specifica procedura 4.15 del Manuale di Aeroporto e tramite il sistema eE-mor (Electronic ENAC Mandatory Occurrence Reporting), realizzato dall'ENAC per la gestione della raccolta, degli analisi e della diffusione in formato digitale delle segnalazioni degli incidenti, degli inconvenienti gravi e delle informazioni relative agli inconvenienti/eventi. Contestualmente all'inserimento nel sistema eEmor, il Gestore fornisce le informazioni principali circa l'evento accaduto all' Ufficio Aeroportuale dell'ENAC.

I piloti, i fornitori dei servizi aeroportuali, il personale delle imprese di manutenzione e gli operatori del servizio ATS che abbiano notizie di un impatto con volatili o altra fauna, selvatica o meno (es. cani randagi), sono tenuti a riportarlo tramite modello Bird strike Reporting Form (BSRF), ai sensi della circolare ENAC APT01B ai destinatari ivi indicati.

Una copia del BSRF va inoltre inviata sempre a ABD che è tenuta a custodire tale documentazione, insieme a quella prodotta direttamente, per almeno dieci anni, al fine di consentire eventuali indagini statistiche sul medio-lungo periodo.

3.10 GESTIONE DELLA SECURITY AEROPORTUALE

Il gestore, ai sensi degli articoli 2 "Servizi affidabili in concessione." e 3 "Altri servizi di controllo effettuati da soggetti privati" del DM 29 gennaio 1999, nr. 85 ha in concessione tutti i servizi relativi alla security aeroportuale. Fatto salvo il presidio istituzionale della Polizia di Stato, nonché l'accesso alle aree di competenza da parte dell'ENAC e della G.d.F., il Gestore aeroportuale è il soggetto la responsabilità di apertura e chiusura dell'aerostazione e di tutte le parti interne dell'area land side dello scalo.

Per l'organizzazione e i compiti dei soggetti aeroportuali che svolgono un ruolo ai fini della security si rimanda al Programma Aeroportuale di Sicurezza dell'aeroporto di Bolzano.

3.11 SERVIZIO ANTINCENDIO AEROPORTUALE (VVF)

Tutte le informazioni relative al servizio antincendio aeroportuale sono dettagliate e consultabili alle relative pagine AIP-Italia AD2 LIPB 1-2 item 6.

L'aeroporto di Bolzano e' inquadrato nella 5° classe di antincendio aeroportuale.

3.12 REGOLAMENTAZIONE DEGLI ACCESSI IN AREA STERILE

Tesserini di ingresso in Aeroporto

Il tesserino di Ingresso in Aeroporto (TIA) è il documento che abilita un soggetto all'accesso ed alla permanenza nelle specifiche aree aeroportuali, poste in land side o in air side, dove espleta la propria attività.

Sono previste due tipologie di tesserini di ingresso in aeroporto:

- Tesserino di ingresso in aeroporto (TIA) con foto rilasciato al personale che opera stabilmente, compresi gli Enti di Stato, con validità massima quinquennale
- Tesserino di accesso *Visitatore* con scorta, senza foto, rilasciato ai sensi di quanto disposto al punto 1.2.7 (accesso con scorta) del PNS e al punto 1.2.7.2 del Regolamento della Commissione UE 185/2010.

Il tesserino multi servizi con banda laterale rossa rilasciata dall'ENAC al personale che svolge compiti ispettivi , rientra nelle tipologie di autorizzazioni di accesso alle aree sterili dell'aeroporto. Viene fatto riferimento all'Ordinanza 8/2013 dell'ENAC e rispettivi allegati **(Allegato 1)**, che disciplinano le procedure in materia di rilascio, rinnovo, restituzione, furto, smarrimento, ritiro e sospensione dei permessi personali e veicolari.

I moduli per le richieste di accesso in aeroporto sono scaricabili dal sito Internet www.bolzanoairport.it.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 35/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Aree di accesso

Al fine di ottemperare ai dettami del PNS, per il quale il tesserino di ingresso consente l'accesso esclusivamente alle aree dell'aeroporto nelle quali il titolare espleta la propria attività lavorativa, ogni area è individuata da un colore preciso. Ogni tesserino, utilizzato per l'accesso alle parti critiche delle aree sterili, individua l'area o le aree alle quali il titolare ha diritto ad accedere mediante l'ausilio di uno o più numeri. La materia relativa alle aree di accesso è definita nell'ordinanza 8/2013 (**Allegato 1**)

Accesso dei veicoli in Air side

In materia di accesso dei veicoli in air side si fa riferimento all'ordinanza 8/2013 - Parte Seconda (**Allegato 1**).

Articoli da lavoro

Il tesserino di ingresso in aeroporto può contenere l'indicazione delle categorie di articoli proibiti che il titolare è autorizzato ad introdurre in area sterile/critica per le funzioni da esercitare. Coloro che necessitano di introdurre in air side attrezzi da lavoro considerati " articoli proibiti ", devono presentare, per i propri dipendenti, specifica richiesta ai sensi dell'ordinanza 8/2013 (**Allegato 1**)

Modalità di controllo dei titoli di accesso delle persone e/o veicoli alle aree sterili

Attualmente presso l'aeroporto di Bolzano esistono due accessi all'area sterile:

- I varchi di controllo di Security per l'accesso dei passeggeri, del personale aeroportuale e dei membri di equipaggio (**Allegato 4**), presidiato da addetti ai controlli di sicurezza, aperto dalle ore 05.30 alle ore 23.00 dal lunedì alla domenica.
- Il varco carraio per l'accesso dei veicoli, ubicato nel lato est dell'aeroporto (**Allegato 4**), aperto tutti i giorni dalle ore 06.00 alle ore 24.00 e presidiato da militari della Guardia di Finanza. Qualora il sesso della persona che accede sia diverso da quello dei militari presenti al varco, tale persona deve accedere dai archi di controllo di sicurezza posti all'interno dell'aerostazione.

L'accesso alle aree sterili viene controllato in modo da impedire che persone e veicoli non autorizzati possano accedervi.

L'autorizzazione o lasciapassare deve essere controllato prima che sia consentito l'accesso all'area sterile, in modo da verificarne la validità e la corrispondenza al titolare.

Sono vietate visite scolastiche nonché iniziative turistiche e similari come previsto dalla vigente normativa di security.

Durante le ore notturne (dalle ore 23.00 alle ore 05.30) è consentito la permanenza nelle aree sterili al personale appartenente alle Compagnie Aeree o Società/Ditta che devono eseguire interventi di manutenzione. L'accesso alle aree sterili deve comunque avvenire in orario di apertura dell'aeroporto.

Ad esclusione del personale delle FF.OO. che svolgono compiti istituzionali in aeroporto, la permanenza di persone in area sterile è subordinata alla presenza di personale della società di gestione.

Accesso con scorta

La persona che per situazioni inaspettate, improvvise, non programmate e/o non programmabili, né in alcun modo prevedibili, necessita di accedere all'area sterile, ma non ha effettuato il corso di security necessario per ottenere il tesserino aeroportuale per l'accesso senza scorta, deve richiedere un tesserino VISITATORE ed accedere all'area sterile con scorta.

Le regole e modalità relative all'accesso con scorta sono descritte nell'ordinanza 8/2013 **(Allegato 1)**.

L'accesso di ambulanze, veicoli sanitari, mezzi di soccorso, automezzi della Polizia Penitenziaria, viste le particolare esigenze operative, spesso con carattere di urgenza, viene gestita dal Gestore in accordo all'art. 27 dell'Ordinanza 8/2013 **(Allegato 1)**.

Riprese fotografiche e cinematografiche

Come previsto dall'ordinanza 8/2013 all'art. 16, tutte le riprese sono vietate senza l'espressa autorizzazione rilasciata dall'ENAC – Ufficio Aeroportuale di Bolzano, per il tramite della Società ABD.

SEZ. 4 AIR SIDE – CIRCOLAZIONE E OPERAZIONI

4.1 CIRCOLAZIONE MEZZI

Tutti gli automezzi, mezzi speciali e veicoli in genere, ammessi a circolare nell'Air side sono tenuti al rispetto delle norme del Codice della Strada, alla osservanza della segnaletica orizzontale e verticale nonché al rispetto del limite di velocità e del diritto di precedenza ai sensi dell'art 20 dell'Ordinanza 8/2013 (**Allegato 1**).

I mezzi complessi (trattori, de-icer ecc.) devono procedere negli spostamenti a velocità adeguata alla loro mole ed al loro ingombro. La dotazione dei mezzi viene definita dall'ordinanza 8/2013 (**Allegato 1**).

Non è consentito lasciare il mezzo in posizione tale da impedire altre operazioni o da ostacolare la circolazione o l'evacuazione di persone e mezzi in caso di emergenza.

Abilitazione alla guida aeroportuale

La conduzione di veicoli nell'area aeroportuale interna è permessa solo al personale in possesso dell'autorizzazione alla guida in air side in base a quanto previsto dal Capitolo 10 del Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti (edizione 2, emendamento 3); nel seguito tale autorizzazione sarà comunemente definita Airport Driving Certificate (ADC)

Chi ha la necessità di condurre un mezzo all'interno del sedime aeroportuale, e non è titolare di ADC, deve contattare il capo servizio ABD, il quale organizzerà adeguata scorta

Chiunque debba essere adibito in via continuativa alla guida di veicoli nelle aree aeroportuali interne poste al di là della linea di frontiera, oltre a possedere la patente di guida valida deve essere in possesso dell'ADC (Airside Driving Certificate). Per ottenere tale abilitazione, il titolare deve dimostrare il possesso delle adeguate conoscenze teorico-pratiche relative allo speciale ambiente in cui la guida si esplica, da verificarsi a cura di apposita Commissione ABD.

I tesserini relativi alle abilitazioni alla guida nelle aree aeroportuali, a seconda delle necessità, sono di diversi tipi:

- **ROSSO – ACCESSO A TUTTE LE AREE AEROPORTUALI**
- **VERDE – ACCESSO LIMITATO ALLE ZONE AUTORIZZATE (specificate sul proprio T.I.A.) E COMUNQUE SENZA AREA DI MANOVRA**

ABD provvede all'organizzazione didattica del corso per il conseguimento dell'ADC (Manuale per il conseguimento dell'abilitazione alla guida in aree interne aeroportuali – **Allegato 17**) e programma sessioni di esami teorico / pratici, provvede, inoltre alla tenuta dei registri delle abilitazioni richieste e rilasciate. Assicura inoltre:

- adeguata pubblicità e periodicità dei corsi di addestramento per il conseguimento, per il mantenimento e per il rinnovo dell'ADC.
- previsione di un numero di ore di formazione teorica e di addestramento alla guida pratica.

- adeguate pubblicità e periodicità di esami.
- superamento delle prove di esame al raggiungimento di almeno l'80% di risposte esatte.

L'ADC deve essere sempre portata al seguito del conducente e deve essere esibita ad ogni richiesta degli organi competenti. Tale documento non sostituisce la patente di guida che, di base, resta l'unico documento valido ai fini dell'individuazione delle capacità tecniche, fisiche e psicologiche, e delle categorie di veicoli che il titolare è abilitato a condurre.

Ogni Ente e società aeroportuale che ha necessità di impiegare il proprio personale alla guida dei mezzi in air side deve presentare la domanda per il conseguimento dell'ADC sugli appositi moduli predisposti da ABD, scaricabili dal sito internet dell'aeroporto www.bolzanoairport.it. (Allegato 14).

L'abilitazione ADC ha validità di tre anni dalla data del rilascio.

Scaduto il termine, dovrà essere svolto un corso di mantenimento – recurrent training. Entro la data di scadenza dovrà essere presentata domanda di rinnovo alla ABD.

Il recurrent training dovrà essere svolto anche nei seguenti casi:

- rilevanti modifiche di layout della viabilità interna aeroportuale
- in caso di rilevanti modifiche alle procedure o normative attinenti la circolazione dei veicoli in air side.

Chiunque venga sorpreso alla guida del veicolo all'interno delle aree aeroportuali e sia sprovvisto dell'abilitazione ADC, verrà sanzionato ai sensi dell'art. 1174, 1° comma del CdN. Qualora un conducente sia in possesso dell'abilitazione ADC, ma ne risulti sprovvisto all'atto del controllo, è tenuto ad esibirlo agli Organi preposti che hanno effettuato il controllo, entro le 24 ore successive. I conducenti normalmente impiegati in altre strutture aeroportuali nazionali in possesso di titolo di ADC rilasciato da altra Direzione Aeroportuale, che devono prestare la propria attività lavorativa presso l'aeroporto di Bolzano, sono esonerati dal sostenere la prova teorica per il rilascio di ulteriore titolo, fatta salva la necessità di svolgere la parte pratica di addestramento, quale familiarizzazione con il layout e le procedure locali. E' fatto obbligo di segnalare tempestivamente ad ENAC - Ufficio Aeroportuale di Bolzano, qualunque incidente e/o anomalia verificatasi nel corso della guida di veicoli nelle aree interne aeroportuali.

Gli organi preposti al controllo sono ENAC, Polizia, Guardia di Finanza, Carabinieri.

L'abilitazione ADC viene sospesa nel caso in cui il titolare, entro 18 mesi da una prima infrazione, incorra una seconda volta in una delle seguenti infrazioni:

- violazione dell'obbligo di dare la precedenza agli aeromobili
- violazione dell'obbligo di dare la precedenza ai pedoni, in particolare ai passeggeri
- inosservanza della segnaletica che regola la circolazione in air side
- aver provocato un incidente con persone, aeromobili e/o altri veicoli

Coloro a cui venga ritirata l'abilitazione, possono riottenerla sostenendo nuovamente il corso di formazione e l'esame teorico/pratico..

E' fatto divieto all'Operatore di far sostare e/o depositare eventuali mezzi e attrezzature in eccesso, e/o comunque non utilizzate, lungo la viabilità dell'aeroporto, in zone ove la sosta non è consentita e, comunque, in spazi che non gli sono stati preventivamente assegnati.

Circolazione dei veicoli durante le operazioni ogni tempo

Non applicabile (vedi Manuale di Aeroporto)

Movimentazione mezzi e persone sui piazzali

Presso l'aeroporto di Bolzano vi sono 2 piazzale (APRON): quello in cemento per velivoli con peso al decollo maggiore di 5 tonnellate e quello in erba destinato agli aeromobili con peso massimo al decollo sotto le 5 tonnellate.

I mezzi che le attrezzature non devono ostacolare la via di accesso alla piazzola agli aeromobili.

È vietato circolare nel perimetro dell'aereo quando le luci anticollisione sono accese; esse indicano che l'aereo può essere in procinto di accendere o di avere già acceso i motori e quindi essere prossimo a muoversi.

Nessun mezzo deve essere condotto o parcheggiato sotto l'aeromobile o sotto le ali (se non siete stati specificatamente autorizzati dal personale addetto), perché un movimento di assestamento o sporgenze quali antenne, flaps, sportelli, potrebbero causare seri danni.

Quando l'aeromobile è fermo, i mezzi di rampa devono parcheggiare ordinatamente, senza intralciare l'imbarco/sbarco dei passeggeri o altre attività, quali il rifornimento di carburante, i controlli tecnici, il catering o il carico/scarico di merci e bagagli.

Durante le operazioni di rifornimento carburante i veicoli e/o le attrezzature non devono passare sopra i tubi o i cavi stesi a terra e devono tenersi a una distanza non inferiore a 15 metri dalla zona di rifornimento (serbatoi e bocchette)

I mezzi devono essere parcheggiati negli appositi spazi e comunque al di fuori della linea rossa del piazzale.

È vietato parcheggiare o fermarsi dietro a veicoli e attrezzature di rampa. Deve sempre essere lasciata una via di fuga per i mezzi adibiti al rifornimento di carburante.

I mezzi parcheggiati devono avere il freno di stazionamento tirato ed il motore spento; il motore non deve essere tenuto acceso se non è necessario per altre funzioni.

E' vietato parcheggiare su eventuali sversamenti di olio e/o carburante, anche se di modeste entità.

Se non si ha una buona visibilità, non devono essere effettuate manovre da o verso un aereo senza le indicazioni di un operatore a terra.

Durante la guida con attrezzature a rimorchio, non devono mai essere effettuate virate strette, soprattutto nelle vicinanze di un aereo o di altri mezzi.

E' opportuno fermarsi gradualmente: una fermata brusca può essere pericolosa.

Le merci e i bagagli devono essere caricati sui carrelli in modo da non rappresentare pericolo per il traffico. Prima di muoversi, l'operatore deve accertarsi che il carico sia solidamente sistemato sui carrelli e questi saldamente collegati tra loro. Come previsto all'art. 161 del Codice della Strada, la responsabilità del carico trasportato è del conducente.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 40/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Quando si movimentata una scala sia essa cabinata o trainata, o qualsiasi altro mezzo che abbia appendici semoventi, è assolutamente vietato circolare con le stesse se non completamente retratte.

Le luci devono essere tenute accese durante le ore notturne e durante il giorno in caso di scarsa visibilità (crepuscolo, nebbia, pioggia, ecc.). E' vietato guidare con gli abbaglianti accesi.

Sul piazzale è tracciata una viabilità; rimanendo sempre all'interno delle strade veicolari (ovvero all'interno della doppia riga continua bianca) si ha sempre la garanzia di trovarsi in zona ammessa al traffico e quindi non pericolosa.

Accesso e circolazione dei mezzi in area di manovra

Il conducente deve essere fornito di apparato radio con frequenza ENAV AFIU e assicurarsi che lo stesso sia in perfetta efficienza. E' obbligatorio mantenere il contatto radio continuo con ENAV AFIU, di comunicare la posizione e gli spostamenti da effettuare e di informare l'ENAV AFIU allorchè vengano liberate le aree di manovra.

Tutte le persone devono segnalare immediatamente la presenza di ostacoli di qualsiasi natura sulle piste e sulle vie di rullaggio e provvedere, o far provvedere, alla loro rimozione.

Tutti gli automezzi di servizio devono, in caso di ingresso nell'area di manovra, identificarsi via radio con i seguenti nominativi attribuiti ai vari Enti e Società:

ABD	Società di Gestione Aeroportuale
TORRE	A.F.I.U. Bolzano (ENAV)
ROSSO	Vigili del Fuoco
ENAC	ENAC
CPE 118	118 Servizio Emergenza Alto Adige
POLARIA	Polizia di Stato
FIAMMA	Carabinieri
VOLPE	Guardia di Finanza
NEVE	Altair Nucleo Elicottero
FUOCO ALTAIR	Antincendio Esercito
SFALCIO	Sfalcio erba

Eventuali altri Enti o Società non previsti in elenco devono utilizzare come nominativo quello della società di appartenenza.

Movimentazione mezzi nelle aree di smistamento e riconsegna bagagli

L'accesso e la circolazione dei mezzi nelle aree interne allo smistamento bagagli è consentito solo al personale espressamente autorizzato ed in possesso di ADC.

Visto l'esiguo spazio che caratterizza tale area è necessario mantenere una soglia di attenzione molto elevata.

Non è consentito mantenere accesi mezzi con motore a scoppio per più di cinque minuti.

Individuazione e uso spazi per sosta mezzi

Ciascun Operatore deve posizionare i propri mezzi / attrezzature esclusivamente all'interno delle aree assegnate, siano esse dedicate o di utilizzo comune. I suddetti mezzi / attrezzature non devono comunque essere in ogni caso d'intralcio alla movimentazione di aeromobili e di veicoli nell'area aeroportuale.

All'interno dei piazzali non è consentita la sosta di mezzi, ad eccezione dei mezzi di supporto in uso.

Al di fuori degli stessi è individuata l'area destinata al parcheggio dei mezzi di rampa.

All'interno dello spazio "Air Side" è istituito un piccolo parcheggio (2 stalli) in prossimità della "Torre".

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.

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. I carrelli (per bagagli, pallet, container) 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.

Le postazioni per la ricarica dei mezzi sono installate in prossimità della tettoia tra hangar 1 e hangar 3 e sono costituite da un supporto, opportunamente predisposto e dotato di alimentazione elettrica, dove lo stesso Prestatore / Autoproduttore può posizionare il caricabatterie. La manutenzione della parte infrastrutturale della postazione è a cura di ABD, mentre la manutenzione, l'installazione e l'eventuale spostamento da una postazione all'altra del caricabatterie sono a cura del Prestatore / Autoproduttore.

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.

L'installazione e la manutenzione del caricabatterie e dei relativi accessori devono essere effettuate nel rispetto di tutte le disposizioni vigenti, con particolare riferimento alle normative riguardanti gli impianti elettrici e la sicurezza sul lavoro.

Ciascun Prestatore / Autoproduttore può sottoporre a ricarica i mezzi elettrici esclusivamente in corrispondenza delle postazioni assegnate, anche ai fini della corretta determinazione dei consumi di energia elettrica.

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 materiale improprio o di rifiuti deve segnalarlo tempestivamente al Capo Servizio ABD, che attiverà l'intervento di pulizia. Verranno quindi accertate le responsabilità connesse per i successivi provvedimenti.

Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche

Qualsiasi anomalia riscontrata dal Vettore / Prestatore / Autoproduttore in relazione all'utilizzo delle piazzole deve essere immediatamente comunicata al Capo Servizio ABD.

ABD, 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.

4.2 OPERAZIONI AA/MM, MEZZI E PERSONE SU APRON

Gestione APRON

La movimentazione degli AA/MM, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra avviene in stretto coordinamento tra AFIU e ABD.

In coerenza con gli artt. 691 bis e 705 del Cod.Nav., ENAV S.p.A. e ABD hanno concordato un'apposita procedura operativa 4.13 , contenuta nel Manuale di Aeroporto, finalizzata ad assicurare l'ordinato movimento degli aeromobili in arrivo ed in partenza sui piazzali di parcheggio aeromobili in asfalto e in erba.

ABD, nella persona del caposervizio, gestisce il Main Apron valutando di volta in volta a seconda del tipo di velivolo e del tempo di permanenza se far intervenire il mezzo "Follow Me" oppure comunicare al comandante, attraverso AFIU, la possibilità di parcheggiare in "self manouvering".

Il servizio marshalling è obbligatorio secondo le prescrizioni di AIP AD2 LIPB e deve essere svolto con le idonee attrezzature (diurne e notturne). Le segnalazioni manuali di marshalling devono essere eseguite secondo gli standard internazionali. Il marshaller deve essere identificabile da tutto il personale operante sottobordo. Le operazioni di marshalling sopravvalgono la segnaletica orizzontale. Il velivolo deve essere parcheggiato non frenato ed ABD ha facoltà di posizionarlo altrove, in caso di necessità. L'assegnazione della posizione di parcheggio è di esclusiva competenza del gestore ABD.

Un aeromobile con le luci ANTICOLLISIONE accese è sempre da considerare IN MANOVRA, anche quando è fermo alla piazzola.

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.

Il posizionamento dei tacchi e l'accesso allo stand all'interno dell'aircraft safety area (area di sicurezza riservata solo ad un certo tipo di attrezzature quando l'aeromobile è fermo al parcheggio) da parte del personale e dei mezzi del Prestatore / Autoproduttore / Vettore che assiste il volo può avvenire solo dopo che l'aeromobile in arrivo si è effettivamente fermato e ha provveduto a spegnere le luci anti-collisione. Fanno eccezione a tale divieto le attività di assistenza al parcheggio, che, comunque, devono essere condotte nel rispetto delle regole di sicurezza applicabili a tale attività di handling e le attività dei tecnici certificati per effettuare i controlli all'aeromobile.

I safety cones (birilli rossi e bianchi catarifrangenti) devono essere obbligatoriamente posizionati per creare un'area di sicurezza in zone specifiche dell'aereo al fine di evitare danneggiamenti e di delimitare le aree più critiche dell'aeromobile.

I coni devono essere posizionati:

- Ad ogni estremità alare, non appena vengono spente le luci anti-collisione
- Davanti ad ogni motore alare
- Attorno all'area delle eliche
- In aree dove le estremità dell'aereo possono avvicinarsi alle zone di scorrimento del traffico

I coni devono essere rimossi:

- Appena prima della partenza dell'aereo al fine di assicurare la massima protezione
- Dopo l'uso, i coni devono essere risposti nell'area designata.

Per ragioni di sicurezza e per consentire il regolare svolgimento delle attività aeroportuali, ABD 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.

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 dall'aereo successivo. Quanto sopra a tutela della sicurezza delle persone, dell'integrità di aeromobili e automezzi, del corretto funzionamento dello Scalo.

Gli estintori, predisposti da ABD, sono disponibili nelle aree delimitate (isole delimitate con new jersey sottostanti il palo di sostegno dell'illuminazione del Main Apron).

Per ragioni di sicurezza e per consentire il regolare svolgimento delle attività aeroportuali, ABD 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..

E' competenza del comandante dell'aeromobile accertarsi, prima della messa in moto, che siano soddisfatte le seguenti condizioni:

- stand interessato libero da uomini e mezzi,
- nessuna attrezzatura connessa all'aeromobile che non sia strettamente necessaria all'operazione di accensione motore
- porte di accesso dei passeggeri e portelloni delle stive dell'aeromobile chiuse,

Tutti gli addetti e i mezzi devono liberare l'area dietro le ali ed i motori e l'area antistante le prese d'aria dei motori, prima dell'avviamento.

L'operatore di rampa, che assiste l'equipaggio in cuffia o con messaggi visuali, deve accertarsi che l'area sia libera da FOD e che non vi siano operazioni in corso nella blast area e fornire assistenza nella manovra.

Bolzano AFIU, a seguito di richiesta di autorizzazione alla messa in moto da parte del comandante del velivolo, provvede a coordinarla con il Centro di Controllo d'area di Padova. ricevuta tale autorizzazione la trasmette al comandante, fornendogli anche le informazioni relative alla eventuale presenza di altri velivoli o mezzi che possono interessare l'area di manovra.

Prove motori e utilizzo dell'auxiliary power unit (APU)

Le prove motore devono essere coordinate con ABD e possono essere effettuate dalle 6:30LT alle 23:00LT.

Non essendo disponibile una piazzola dedicata alle prove motori, queste devono essere eseguite sulla taxiway "Alpha". L'aeromobile deve essere parcheggiato controvento sulla porzione Nord della taxiway e comunque sempre in posizione tale che le emissioni sonore diano il minor fastidio possibile sia all'utenza aeroportuale che alle popolazioni residenti nelle aree circostanti l'Aeroporto.

Gli aeromobili che non possono raggiungere in moto l'area destinata per le prove motori e per i quali è necessario effettuare tali prove devono essere trainati sulla taxiway "Alpha" dal personale dell' Handler. Dopo le prove ABD effettua un'ispezione del raccordo.

E' tassativamente vietato effettuare prove motori sulle aree di parcheggio. Solo le prove motori al minimo sono concesse sul piazzale, previo coordinamento con ABD a condizione che i motori siano rivolti verso la pista e che in piazzale non vi siano mezzi, persone o aeromobili in movimento

L'auxiliary power unit (APU) deve essere acceso non prima di sessanta (60) minuti dall'orario schedato di partenza del velivolo e spento non oltre venti (20) minuti dall'arrivo del velivolo.

Rischio versamento idrocarburi ed incendio

In caso avvenga una fuoriuscita di carburante devono essere osservate le seguenti disposizioni come descritto nel manuale di avio rifornimento di ABD (si riporta integralmente il testo).

Sversamenti

Gli sversamenti si possono classificare in "Piccoli sversamenti", se il prodotto versato ricopre un'area minore di 4 metri quadri (circa 2 metri di diametro), e "Medio / grandi sversamenti", se l'area ricoperta di prodotto è maggiore di 4 metri quadrati.

Chiunque rilevi uno spandimento deve allertare il Responsabile del rifornimento e ABD.

Piccolo sversamento

Al verificarsi di un piccolo sversamento:

Il rifornitore ABD dovrà:

- interrompere le operazioni di rifornimento e avvisa il responsabile del rifornimento.
- Stabilire la fonte, natura ed entità dello spandimento.
- Chiudere le valvole per arrestare il flusso di prodotto.
- Se possibile, isolare e contenere lo spandimento con i materiali assorbenti a disposizione

- Avvisare il Caposervizio ABD

Il Responsabile del rifornimento dovrà:

- provvedere allo spegnimento dei mezzi operanti nei pressi dell'aeromobile
- decidere se sospendere le operazioni di imbarco sbarco dei passeggeri
- in caso di passeggeri a bordo, allertare i componenti dell'equipaggio in previsione di un'eventuale evacuazione

Medio / grande sversamento

Al verificarsi di un medio / grande sversamento:

Il rifornitore ABD dovrà:

- interrompere le operazioni di rifornimento,
- avvisare il responsabile del rifornimento
- valutare la necessità o meno di allontanare il proprio mezzo
- Avvisare il Caposervizio ABD

Il Responsabile del rifornimento dovrà:

- contattare ABD per l'attivazione dello stato di allarme fornendo:
 - numero del volo
 - numero della piazzola
 - tipo aeromobile
 - entità presunta e area interessata dallo sversamento
- allontanare i passeggeri (se presenti) verso una zona protetta
- allontanare tutte le persone presenti sottobordo
- provvedere allo spegnimento dei mezzi investiti dallo spandimento e l'allontanamento di quelli non investiti

Il Caposervizio ABD:

- Attiverà la procedura vigente sullo scalo ed in particolare:
- attiva i VV.F.
- avvisa AFIS
- mantiene il contatto con il Responsabile del rifornimento al fine di ricevere le informazioni sull'evolversi della situazione

I V.V.F.:

attuano le misure necessarie atte a prevenire l'innesco dello spandimento attraverso l'utilizzo di opportune misure cautelative, limitano l'estensione dello spandimento attuando opportune misure di contenimento, assorbimento, etc...

Vapori in fusoliera

In caso di presenza o segnalazione di vapori in fusoliera:

il Responsabile del rifornimento:

- ordina la cessazione dell'operazione di rifornimento;
- allerta ABD affinché vengano avvisati i V.V.F.;
- valuta se sussistono le condizioni per una evacuazione dell'aeromobile o la sospensione dell'imbarco dei passeggeri.

Incendio

Quando si lavora con carburanti per aviazione, il pericolo d'incendio resta sempre il rischio più ovvio e potenzialmente devastante e di conseguenza le procedure disposte sono state concepite per evitare incidenti. Si deve esercitare tutta la cura e attenzione necessaria per evitare il rischio d'incendio. Nel caso si sviluppi un incendio, si devono seguire le misure previste per minimizzare il pericolo.

Il miglior modo di prevenire gli incendi è di limitare costantemente e severamente il rischio che possano verificarsi.

Chiunque rilevi un incendio è tenuto ad avvisare il responsabile del rifornimento e/o ABD

Il rifornitore ABD:

- interrompe immediatamente il rifornimento (nel caso siano disponibili, azionare i comandi deadman sui veicoli per arrestare il flusso di carburante e arrestare le pompe dell'ATB)
- Valuta se c'è la necessità di allontanare il proprio mezzo
- Quanto prima e quanto più rapidamente possibile aziona gli estintori e, entro i limiti della sicurezza, compie ogni sforzo possibile per spegnere l'incendio
- Avvisa il Responsabile del rifornimento
- Avvisa il caposervizio ABD

Il caposervizio ABD:

- attiverà le procedure previste in caso di incendio.

Il responsabile del rifornimento:

- Allerta il personale eventualmente a bordo

- In caso di passeggeri imbarcati provvede ad attuare l'evacuazione dell'aeromobile e ad arrestare le eventuali attività di imbarco / sbarco. L'evacuazione avviene sotto la responsabilità dell'Operatore aereo.
- Attiva il servizio antincendio contattando immediatamente l'AFIS specificando:
 - Tipo di evento;
 - numero della piazzola
 - tipo di aeromobile

AFIS dovrà:

- attivare lo stato di incidente
- attivare i VV.F.
- mantenere il contatto con il Responsabile del rifornimento al fine di ricevere le informazioni sull'evolversi dell'emergenza

I VV.F.:

- attuano le misure necessarie a reprimere l'incendio e a limitarne la propagazione e, al termine dell'emergenza, coordinano le operazioni di bonifica.

Il personale presente sottobordo per l'effettuazione dei relativi servizi:

- nelle more dell'intervento del Servizio di soccorso e lotta antincendio aeroportuale e nei limiti delle proprie capacità, concorre alla gestione dell'emergenza attivandosi per circoscrivere l'area oggetto dell'evento, anche utilizzando i mezzi di estinzione disponibili in piazzola, ove la situazione lo consenta.

4.3 OPERAZIONI PER IL MANTENIMENTO IN EFFICACIA DELLE INFRASTRUTTURE E IMPIANTI SULL'AREA DI MANOVRA E MOVIMENTO E ESECUZIONE DI INTERVENTI E LAVORI

Tutti coloro che, avendone titolo, eseguono lavori e operazioni per il mantenimento in efficacia delle infrastrutture e impianti sulle aree di manovra e movimento, devono fornirne notizia al Gestore almeno 30 giorni prima dell'inizio delle attività. L'attività preparatoria ed il processo di controllo degli interventi e lavori nelle aree di movimento avviene in accordo al gestore ABD che applica le opportune procedure del proprio Manuale di Aeroporto.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 48/99
Revisione : 0
Data: 20/11/2013

Intentionally left blank

SEZ. 5 INFORMAZIONE DI SCALO

5.1 GENERALITA'

E' trattato in questo paragrafo il complesso delle informazioni relative alla gestione operativa dei voli su Bolzano (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.

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.

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 saranno prese in considerazione informazioni pervenute attraverso canali diversi da quelli stabiliti nel presente capitolo.

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 ABD.

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 (messaggio, fax, email, ecc) al Capo Servizio ABD.

In presenza di situazioni tecniche e/o operative particolari (ad esempio malfunzionamento dei sistemi informatici) la comunicazione delle informazioni, su richiesta dei Prestatori / Autoproduttori / Vettori interessati, per periodo di tempo limitato, può essere effettuata con modalità parzialmente diverse da quanto stabilito nel presente paragrafo, previo coordinamento con ABD.

Qualsiasi comunicazione o richiesta di informazione operativa riguardante quanto regolamentato nel presente paragrafo sarà indirizzata da ABD al riferimento indicato dei Prestatori / Autoproduttori / Vettori.

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

5.2 MESSAGGI OPERATIVI

Messaggio MVT (movement message)

Per ogni volo in arrivo a BZO il Vettore / Prestatore deve garantire l'invio del messaggio MVT, agli indirizzi BZOKTXH, BZOOWXH e BZOKOXH:

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

Per ogni volo in partenza da BZO il Vettore / Prestatore deve garantire l'invio al Sistema Informativo ABD (BZOKTXH, BZOOWXH e BZOKOXH) del messaggio standard IATA MVT (Movement), subito dopo il decollo e comunque non oltre 10 minuti dal decollo stesso.

Mediante il messaggio 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.

ABD provvederà ad effettuare l'inserimento nel sistema informativo di scalo dell'orario di arrivo/partenza.

La non osservanza delle corrette modalità di trasmissione dell'informativa operativa al Capo Servizio, può generare conseguenze negative alla gestione dell'operativo nel suo complesso con penalizzazioni per Operatori e passeggeri.

Messaggio DUV (dichiarazione unica del vettore)

Per tutti i voli commerciali:

Arrivo: Vettore / Prestatore deve garantire, dopo il blocco del volo, l'invio del messaggio DUV in arrivo alla ABD sulla base delle modalità stabilite dal Gestore. Copia della DUV viene consegnata da quest'ultimo all'Agenzia delle Dogane.

Partenza : Il Vettore / Prestatore deve garantire, dopo lo sblocco del volo, l'invio del messaggio DUV in partenza alla ABD sulla base delle modalità stabilite dal Gestore. Copia della DUV viene consegnata da quest'ultimo all'Agenzia delle Dogane.

Messaggio messaggio assistenze speciali PSM (passenger service message)

Per ogni volo in arrivo o in partenza dallo scalo di Bolzano il Vettore deve garantire l'invio dei messaggi messaggio per assistenze speciali previste sul volo e per passeggeri con ridotta mobilità (PRM), agli indirizzi BZOKTXH, BZOOWXH e BZOKOXH. Inoltre agli stessi indirizzi deve essere inviato il PSM (Passenger Service Message) indicante la lista effettiva dei passeggeri imbarcati che necessitano di assistenza.

I messaggi dovranno essere trasmessi nel pieno rispetto dei protocolli indicati nel documento IATA RP 1708a (Data Element Dictionary for DCS Passenger Messages).

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 segnalata da ABD all'ENAC per i provvedimenti di competenza.

5.3 PIANI DI CARICO

Per tutti i voli di trasporto pubblico di linea, charter e ,comunque, quelli per i quali la normativa vigente lo richieda, in partenza dell'Aeroporto di Bolzano, è obbligatoria l'elaborazione del piano di carico alternativamente da parte:

- del Comandante dell'aeromobile;
- di ABD in qualità di Handler.
- di Vettore di auto assistenza a terra o autoproduzione

L'agente di rampa, o altro personale del Prestatore / Autoproduttore / Vettore formalmente incaricato, provvederà a ritirare copia del piano di carico approvato e firmato dal Comandante del volo. In ogni caso all'agente di rampa o ad altro personale del Prestatore / Vettore formalmente incaricato, è demandato l'obbligo dell'accertamento della effettiva compilazione del piano di carico del quale, prima della chiusura delle porte dell'a/m dovrà acquisire una copia firmata dal Comandante del volo per approvazione.

Gli Handler / Autoproduttori / Vettori sono tenuti a conservare per almeno sei mesi, se non diversamente previsto dalla normativa specifica per tipo di documento, i documenti dei voli assistiti/autoprodotti, quali ad esempio i documenti di carico, dichiarazione unica del vettore, manifesto delle merci, 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.

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) dovrà immediatamente avvertire il Capo Servizio ABD via telefono al numero 0471 255204 (linea registrata). Il Capo Servizio ABD provvederà alla risoluzione immediata dell'anomalia in accordo con il Comandante del volo; qualora questa non possa essere risolta, dovrà darne comunicazione al Vettore / Handler / Autoproduttore e successivamente all'ENAC per le azioni di competenza.

5.4 INVIO DATI IDENTIFICATIVI AEROMOBILI

Ciascun Vettore deve fornire ad ABD una tabella identificativa di ogni aeromobile della flotta che può transitare su Bolzano, contenente i seguenti dati:

- Registrazione aeromobile
- Tipo aeromobile (secondo codifica IATA)
- Numero max di posti disponibili per passeggeri a bordo



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 52/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

- MTOW (Maximum Take-Off Weight)
- Capacità totale delle stive espressa in kg.

La tabella di cui sopra, che deve essere inviata al Capo Servizio ABD, deve essere aggiornata in caso di presenza di nuovi aeromobili e/o variazioni dei dati contenuti. Le variazioni dei dati saranno effettive a partire dalla data di ricezione da parte di ABD.

Si precisa che gli aeromobili di cui devono essere inviati i dati sopra esposti sono tutti quelli che possono transitare su Bolzano, compresi quindi quelli provenienti da altri scali esclusivamente per operazioni di manutenzione o per i quali l'aeroporto di Bolzano è considerato alternato.

5.5 INFORMAZIONI SUI VOLI

Per una corretta divulgazione delle informazioni tramite sistema FIDS, 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 Capo Servizio in tempo reale, mediante telex, email, fax o telefono.

Tutte le informazioni saranno aggiornate sui sistemi informativi di Scalo in tempo utile per garantire al passeggero una corretta informativa.

ABD è responsabile dell'informativa al pubblico sullo scalo di Bolzano, ed è l'unica a gestire e quindi inserire / modificare le informazioni visualizzate sui FIDS.

Ciascun Vettore deve garantire, in aggiunta alle informazioni trattate nel presente paragrafo, l'invio di tutti gli ulteriori dati richiesti da ABD per i propri fini gestionali.

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

5.6 GESTIONE ANOMALIE, MALFUNZIONAMENTI E SITUAZIONI OPERATIVE CRITICHE

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 Capo Servizio ABD.

In caso di malfunzionamento, anche parziale, dei sistemi informativi ABD o dei sistemi DCS utilizzati, ciascun Vettore / Prestatore / Autoproduttore è tenuto a fornire, con metodologie alternative, di volta in volta individuate e concordate con ABD, tutti i dati che il Capo Servizio ABD richiederà per una corretta gestione delle attività e dei dati di scalo.

5.7 CONSUNTIVAZIONE DATI DI TRAFFICO (GIORNALE DI SCALO)

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 la trasmissione dei documenti DUV, MVT, LDM. Eventuali imprecisioni/carenze di dati che non consentano una redazione del Giornale di scalo



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 53/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

esaustiva e corretta costituiscono un mancato rispetto degli standard qualitativi che deve assicurata dal Gestore secondo le direttive in atto. Il Giornale di scalo è a disposizione dell'ENAC. Per gli obblighi del Gestore di cui sopra, tutti i piloti, sia di base a Bolzano che non, devono recarsi presso la Società di Gestione dopo ogni atterraggio e prima di ogni decollo per fornire tutti i dati relativi al volo.

Coloro che hanno una convenzione con ABD per il pagamento dei diritti aeroportuali e handling a fine mese, compreso l'Aeroclub di Bolzano, hanno l'obbligo di compilare, presso l'ufficio general aviation, prima di ogni decollo e dopo ogni atterraggio, l'apposito modulo "convenzionati" e "Aeroclub" (**Allegato 21 e 22**)

5.8 BANCO INFORMAZIONI/BIGLIETTERIA AEREA

Il Gestore aeroportuale mette a disposizione un banco informazioni, integrato all'Ufficio Biglietteria, aperto al pubblico dalle 06.00 alle 19.15 Il Banco informazioni fornisce informazioni operative sui voli, sulle infrastrutture e sui servizi aeroportuali.

Il Gestore assicura il servizio di emissione biglietti dalle 06.00 alle 19.15 salvo diversi accordi con il vettore.

Il Vettore che intenda avvalersi del servizio di emissione biglietti offerto dal gestore, deve inoltrare formale richiesta a ABD che perfeziona gli accordi in apposito contratto.

5.9 GESTIONE OGGETTI RINVENUTI

Quanto esposto si applica per tutti gli oggetti, dimenticati o abbandonati, rinvenuti nell'ambito del sedime aeroportuale (aeromobili inclusi).

In applicazione dell'art. 705, comma h), il Gestore è preposto alla registrazione, presa in carico e conservazione degli oggetti rinvenuti tramite il proprio l'Ufficio Lost & Found, dotato della modulistica adeguata.

Gli oggetti rinvenuti direttamente dal personale aeroportuale addetto ai controlli di sicurezza o degli Enti di Stato nell'esercizio delle proprie funzioni devono essere consegnati direttamente all'ufficio Lost and Found.

Gli oggetti rinvenuti da passeggeri o dal personale di altri enti o società nell'esercizio delle proprie funzioni devono essere consegnati al Capo Servizio ABD, che si fa carico di consegnarli all'Ufficio Lost & Found; pertanto tutti gli operatori nell'ambito aeroportuale dovranno rendere edotto in maniera inequivocabile il proprio personale circa la presente procedura.

Gli oggetti rinvenuti in area land side effettueranno i controlli di sicurezza.

All'atto della presa in carico degli oggetti il personale dell'Ufficio Lost & Found provvede a compilare l'apposito modulo (**Allegato 16**) con i dati della persona che consegna l'oggetto e con tutte le caratteristiche (tipo di oggetto, descrizione del medesimo, eventuale volo, luogo di ritrovamento, ecc.) del bene rinvenuto al fine di consentire l'identificazione del bene smarrito e del proprietario.

Gli oggetti di valore ritirati e tutti gli altri beni saranno custoditi in un locale idoneo e dedicato.

Il Gestore Aeroportuale procedendo alla registrazione dell'oggetto rinvenuto deve registrarne, tra le caratteristiche, anche quella di "oggetto allo stato estero" ove ne ricorrano le circostanze (articolo 2, comma 4, legge 18/5/67 n. 401). Sono da considerare "allo stato estero":

- gli oggetti rinvenuti a bordo di aeromobili che hanno operato un volo proveniente da uno stato extracomunitario;
- gli oggetti rinvenuti nella zona air-side della Sala Arrivi qualora – a seguito di accertamento – non vi sia evidenza che l'oggetto proviene da un volo comunitario.

L'elenco degli oggetti allo stato estero, desumibile dalle registrazioni effettuate dal Gestore e nel rispettivo data-base degli oggetti rinvenuti, è a immediata disposizione della Dogana – su richiesta della medesima – per la consultazione dello stesso ai fini di istituto.

Nei casi di restituzione al proprietario dell'oggetto allo stato estero o di invio dello stesso ai magazzini centrali del Vettore, l'ABD e P.S. devono richiederne e ottenere la preventiva autorizzazione dalla Dogana per l'eventuale soddisfacimento dei diritti doganali.

L'Ufficio Lost & Found provvederà, ove possibile, alla ricerca del legittimo proprietario del bene per la successiva restituzione; trascorso il tempo necessario per la ricerca del proprietario, gli oggetti non ancora consegnati saranno custoditi, a seconda della loro natura, in locale dedicato per almeno un anno, al termine del quale ABD si riserva il diritto di provvedere allo smaltimento degli stessi nelle modalità che ritiene più consone.

Il soggetto che richiede la restituzione di un oggetto smarrito deve compilare apposito modulo (**Allegato 16**) specificando: il giorno dello smarrimento, l'eventuale volo, le caratteristiche dell'oggetto e i recapiti telefonici. Tale modulo è disponibile in formato elettronico presso il portale internet di ABD. (www.bolzanoairport.it).

L'ufficio Lost & Found contatta l'interessato, fissando un appuntamento per i necessari accertamenti del caso e l'eventuale restituzione del bene; è consentita la delega, nel qual caso il delegato dovrà essere esplicitamente indicato nella richiesta scritta e dovrà esibire all'atto della riconsegna, oltre al proprio documento d'identità, anche copia di un documento d'identità del titolare della richiesta. L'ABD non si assume l'onere della riconsegna a domicilio.

Al momento della restituzione del bene l'incaricato dell'ufficio Lost & Found provvede a fotocopiare i documenti di identità esibiti dall'interessato al ritiro (allegandone copia alla pratica) verificandone la correttezza degli estremi; la consegna del bene ha quindi luogo dopo che l'interessato ha firmato l'apposito modulo di ritiro (**Allegato 16**).

La consegna degli oggetti ritrovati all'Ufficio Lost & found dell'aeroporto di Bolzano deve avvenire negli orari di apertura al pubblico (vedi contatti utili paragrafo 0.3)

In caso di ritrovamento di documenti di identità, beni di valore, quali somme di denaro, libretti assegni bancari o postali, carte di credito, telefoni cellulari, gioielli e simili, l'incaricato dell'Ufficio Lost & Found provvede con immediatezza a trasmetterli all'Ufficio di Polizia aeroportuale (**Allegato 15**).

Le merci deperibili, le derrate alimentari e gli oggetti fortemente deteriorati, nonché quelli nocivi o pericolosi saranno destinati alla distruzione.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 55/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Intentionally left blank

SEZ. 6 PRESTAZIONE DI SERVIZI AEROPORTUALI DI ASSISTENZA A TERRA

6.1 ACCESSO AL MERCATO AI PRESTATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA

L'attività di assistenza a terra presso l'aeroporto di Bolzano può essere svolta esclusivamente da parte di Operatori in possesso di certificazione per l'Aeroporto di Bolzano, rilasciata da ENAC. Il possesso di tali requisiti sarà accertato da ENAC secondo le procedure da questo Ente emanate, ai sensi del D.lgs.18/99 ed al Regolamento "Certificato di prestatore di servizi aeroportuali di assistenza a terra" e relative circolari applicative.

Al termine dell'iter di competenza dell'ENAC il prestatore di servizi di assistenza a terra è tenuto a trasmettere a ABD copia della certificazione e relativa specifica, nonché eventuali successive modifiche/integrazioni, al fine di attivare le procedure di accesso e l'iscrizione nell'apposito registro tenuto da ABD stessa.

ABD, acquisita copia della certificazione, convoca formalmente il Prestatore/Autoproduttore per le definizioni di eventuali ulteriori aspetti inerenti l'attivazione delle attività.

Il "verbale di accesso ed inizio attività" deve essere sottoscritto in presenza di ENAC, da un rappresentante del Gestore e del Prestatore/Autoproduttore, muniti dei poteri previsti.

Ai sensi del Decreto Legislativo 13 gennaio 1999, n. 18 "...negli aeroporti...con un traffico pari o superiore a 2 milioni di passeggeri od a 50 mila tonnellate di merci, e' riconosciuto il libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra...".

L'aeroporto di Bolzano registra attualmente dati di traffico nettamente inferiori a tali cifre e viene pertanto definito "sotto soglia". Tale classificazione comporta la limitazione di accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra presso lo scalo di Bolzano, subordinando la possibilità di fornire i servizi di cui nel citato D. Lgs. non solo alla prevista certificazione da parte di ENAC, ma anche al consenso del gestore aeroportuale. Sono esclusi da tale limitazione i servizi svolti in autoassistenza da parte dei vettori operativi sullo scalo di riferimento, nonché l'assistenza amministrativa a terra e la supervisione.

E' pertanto inteso che laddove il presente Regolamento si riferisce al "Prestatore/Autoproduttore/Vettore", intende la Società di Gestione Aeroportuale stessa, la quale, esercita, con esclusione dei casi previsti dal precedente comma, tutti i servizi di assistenza a terra ai sensi del D. Lgs. 18/99 presso l'Aeroporto di Bolzano.

ABD garantirà, agli Autoproduttori/Vettori in possesso di certificazione rilasciata da ENAC e accettata da ABD, l'accesso alle infrastrutture aeroportuali con condizioni trasparenti, obiettive e non discriminatorie, e l'assegnazione degli spazi necessari per l'effettuazione dell'attività di assistenza.

ABD 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 per l'Aeroporto di Bolzano dall'ENAC. Copia del Registro aggiornato deve essere consegnato ad ENAC. entro il 31 gennaio di ogni anno ed essere aggiornato tempestivamente nel caso di intervenute variazioni.

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.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 57/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

ABD inibirà 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.

ABD provvederà inoltre a segnalare ad ENAC eventuali violazioni degli obblighi o dei divieti previsti dal presente Regolamento.

L'assegnazione degli spazi ai Prestatori avverrà tenendo conto delle quote di mercato dei singoli Prestatori interessati.

Qualora si presenti un nuovo Prestatore e nel caso in cui gli spazi operativi fossero già tutti assegnati, si procederà ad una redistribuzione delle aree, sempre in base alle quote di mercato monitorate dall'ABD.

6.2 OBBLIGHI DEI PRESTATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA

Ciascun Prestatore / Autoproduttore operante a Bolzano dovrà erogare tutti i servizi di competenza con continuità e regolarità, anche per voli non schedati e/o di emergenza, in tutte le condizioni operative e meteorologiche, compatibilmente con le procedure di sicurezza stabilite nel presente Regolamento, per tutto l'orario di apertura dello scalo pubblicato in AIP-ITALIA e su tutta l'area aeroportuale, fornendo ai propri clienti (passeggeri e altri Operatori aeroportuali) il livello di qualità previsto dalla Carta dei Servizi; dovrà in particolare:

- garantire i servizi di assistenza a terra durante l'intero orario di apertura dello scalo di Bolzano anche per i voli imprevisti; a tale scopo devono essere comunicate al Gestore le modalità per la reperibilità del personale per l'assistenza agli aeromobili al di fuori del normale orario di attività giornaliero;
- rispettare quanto previsto al par. 10.4 del presente regolamento, relativamente ai requisiti minimi obbligatori di servizio/requisiti minimi operativi dello scalo;
- 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;
- relazionarsi con il passeggero con competenza e cordialità, evitando in ogni modo allo stesso disagio di qualsiasi tipo.

Ciascun Vettore dovrà in particolare comunicare di quali Prestatori si avvarrà per lo svolgimento dei servizi di assistenza a terra di cui all'allegato A del D. Lgs. 18/99; tale comunicazione dovrà essere data almeno 15 giorni prima dell'inizio dell'operatività su Bolzano del Vettore stesso; analoga informativa dovrà essere data in tutti i casi di variazione, totale o parziale, dei Prestatori di cui sopra, almeno 15 giorni prima che la variazione avvenga.

Il Prestatore, per poter svolgere i servizi di assistenza a terra, dovrà essere munito di tutte le licenze, attestazioni di idoneità, coperture assicurative ed autorizzazioni richieste dalle leggi e dai regolamenti vigenti.

Il Prestatore si impegna ad osservare tutte le norme ed i regolamenti relativi alla disciplina dell'esercizio delle attività che svolgerà nell'Aeroporto di Bolzano, e ad attenersi a tutte le disposizioni emanate e da emanarsi da parte di ENAC, delle competenti autorità e da ABD. Il

rispetto delle norme del Regolamento non esenta l'Operatore/Autoproduttore dall'ottemperare ad ogni altra prescrizione di legge.

Il Prestatore 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 il rispetto ed il puntuale adempimento di tutti gli obblighi previsti dalle normative stesse, ivi inclusi quelli di informazione e comunicazione all'utenza.

6.3 ORGANIZZAZIONE E SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA

Il Prestatore, dovrà assicurare un adeguato standard qualitativo dei servizi erogati, comunque in linea con gli standard di qualità previsti nella "Carta dei Servizi" di ABD 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.

Per consentire un puntuale coordinamento delle attività da parte di ABD e delle autorità aeroportuali, il Prestatore dovrà dotarsi di una propria direzione operativa che dovrà 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 del Prestatore, 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 del volo o ritardo superiore alle due ore, ad inviare la segnalazione ad ENAC entro le 24 ore dall'evento.

6.4 UTILIZZO DI MEZZI E ATTREZZATURE

Tutti gli automezzi e il materiale rotabile utilizzati dai Prestatori devono recare la scritta e/o il logotipo 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 dalla normativa vigente (ad es. segnaletica diurna e notturna, logo aziendale, etc...), anche coperture assicurative integrative rapportate all'effettivo danno provocabile.

Gli automezzi e il materiale rotabile utilizzati dai 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.).

Sarà cura di ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore, anche in collaborazione con ABD, verificare la compatibilità con le infrastrutture esistenti del proprio materiale rotabile e dei propri mezzi / attrezzature di assistenza.

L'Operatore non potrà installare ed utilizzare apparecchiature a radiofrequenza operanti in qualsiasi spettro elettromagnetico senza l'autorizzazione di ABD. Qualora ABD dovesse autorizzare tale installazione, tutti gli oneri, anche economici, relativi alla verifica di compatibilità saranno sostenuti dall'Operatore stesso. Tra le verifiche di compatibilità è inclusa quella aeronautica da sottoporre all'approvazione dell'ENAV S.p.A.

Le infrastrutture e gli impianti aeroportuali dovranno essere usati in modo proprio, secondo le istruzioni del presente Regolamento, esclusivamente per gli scopi a cui sono destinati, tenendo conto delle relative specificità e rischi e delle limitazioni derivanti dal fatto di operare in area aeroportuale, e senza provocare incidenti o danneggiamenti di qualsiasi tipo. Ciascun Operatore deve 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.

ABD effettuerà 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 ABD potranno dar luogo ad addebiti da parte di ABD all'Operatore interessato. In caso di gravi o ripetuti inadempimenti operativi o amministrativi, potrà essere prevista la limitazione o la sospensione dell'utilizzo delle infrastrutture, fatta salva la continuità di assistenza a terra nella loro configurazione minima e successiva segnalazione all'ENAC per l'applicazione di sanzioni.

ABD 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.

Sarà facoltà di ABD rendere utilizzabili infrastrutture, impianti e attrezzature solo previa identificazione dell'utilizzatore mediante tessere magnetiche o altro mezzo idoneo.

La manutenzione delle infrastrutture e degli impianti gestiti da ABD, è a cura e a carico di ABD, che garantisce il mantenimento in efficienza delle suddette infrastrutture ed impianti attraverso le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Ciascun utilizzatore dovrà 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 senza effettuare tentativi di riparazione o ripristino e segnalando tempestivamente a ABD eventuali malfunzionamenti di infrastrutture, impianti ed attrezzature per consentire un rapido ripristino della funzionalità, un'analisi delle problematiche riscontrate e stabilire le cause del malfunzionamento. In mancanza di tale tempestiva segnalazione ABD non sarà responsabile delle conseguenze dei malfunzionamenti e l'evento non potrà essere conteggiato nel calcolo dei livelli di servizio stabiliti.

La manutenzione delle infrastrutture e degli impianti gestiti da soggetto diverso dalla ABD, 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.

Qualunque malfunzionamento di impianti e infrastrutture comunque rilevata o di cui un Operatore venga a conoscenza dovrà essere, nell'interesse comune e nello spirito di reciproca collaborazione, segnalata con immediatezza al Capo Servizio ABD.

Qualsiasi danneggiamento di infrastrutture o impianti causato da personale di un Operatore o di cui lo stesso venga a conoscenza, dovrà essere immediatamente segnalato al Capo Servizio ABD.

6.5 ASSISTENZA PASSEGGERI

Gestione banchi check-in

Assegnazione ed utilizzo banchi accettazione

Gli standard prefissati da ABD sono pubblicati nella Carta dei Servizi. ABD si prefigge ad impegnarsi nel rispetto delle aspettative del passeggero.

Il Capo Servizio è responsabile per il coordinamento di tutte le attività operative durante il suo turno di lavoro; è colui che predispone l'assegnazione dei banchi check-in a seconda delle esigenze giornaliere del traffico aereo di linea e/o charter. In aerostazione sono installati quattro banchi check-in, ognuno predisposto con relativo monitor dove l'addetto check-in, prima dell'inizio dell'accettazione, segnala il numero di volo, il vettore aereo e la destinazione.

Il personale ABD deve rispettare le procedure e disposizioni contenute nel Manuale delle Operazioni, certificato dall'ENAC.

Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche

In caso di avaria di uno o più banchi check-in, ABD garantirà la continuità del servizio, che potrà risultare temporaneamente rallentato fino al ripristino del guasto.

In caso i sistemi automatici di smistamento e sicurezza bagagli da stiva abbiano dei problemi ad assorbire il flusso dei bagagli, per evitare congestioni ulteriori, ABD procederà al blocco temporaneo delle operazioni di accettazione comunicandolo agli Operatori. In caso di mancata risoluzione delle problematiche entro 5 minuti dall'invio della comunicazione di fermo accettazione e fino alla riattivazione del servizio, informando i Vettori interessati, delle azioni da intraprendere per evitare o minimizzare penalizzazioni operative.

Gestione gate di imbarco

Imbarco

I gate d'imbarco sono costituiti da 2 porte, collegate ad un sistema d'allarme facente capo alle postazioni operative della Polizia. Il personale ABD è dotato di apposito badge che consente il disinserimento dell'allarme durante le operazioni di imbarco. L'apertura non autorizzata delle porte con conseguente attivazione dell'allarme sonoro è punita con una sanzione amministrativa in base all'art. 1174 del Codice della Navigazione.

L'assegnazione dei gate per l'imbarco di ciascun volo viene insindacabilmente definita da ABD in base ai seguenti criteri:

- a. Localizzazione del velivolo (stand assegnato)
- b. Vincoli doganali e di sicurezza (Schengen ed Extra-Schengen)
- c. Dotazioni presenti per ogni gate

Tale assegnazione, da intendersi indicativa e non vincolante, può essere modificata in qualsiasi momento per esigenze operative e/o tecniche.

Nel caso, infrequente e determinato da esigenze operative, in cui avvengano operazioni concomitanti di imbarco e sbarco che hanno in comune parte del percorso, le operazioni di imbarco dovranno essere momentaneamente sospese.

Durante le operazioni di imbarco deve essere garantito che le relative porte siano attraversate solo da passeggeri del volo sotto imbarco e dopo accurata verifica della concordanza tra titolarità della carta d'imbarco e l'identità del passeggero. Per ragioni di sicurezza, le porte dei gates non dovranno essere in alcun caso lasciate aperte e incustodite durante le operazioni di imbarco. Al termine delle operazioni, l'operatore sarà responsabile della chiusura delle porte.

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

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 al responsabile accessi di ABD, prima di procedere all'apertura manuale della porta deve essere contattata la Polizia.

Qualsiasi anomalia riscontrata che limiti la normale operatività in relazione all'utilizzo degli impianti / infrastrutture trattati nel presente capitolo deve essere immediatamente comunicata al Capo Servizio per permettergli di intraprendere le opportune azioni correttive.

Transiti

Presso lo scalo di Bolzano non sono previste procedure per i transiti.

Informazione al pubblico

Gestione annunci e informazione 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
- Annunci audio

Il Sistema FIDS 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.)

ABD, in qualità di Società di Gestione, è responsabile dell'informativa al pubblico sullo scalo di Bolzano.

Gli annunci audio, sono diffusi in tutto il Terminal, lato partenze e arrivi, in lingua italiana, tedesca ed inglese.

ABD garantisce tutti gli annunci di carattere generale riguardanti eventuali scioperi, ritardi, cancellazioni, problemi meteo o di congestione traffico in atto, condizioni non previste, ecc.

Tutti gli altri annunci relativi ai voli (richiesta d'imbarco, ultima chiamata, chiamata passeggeri, ecc.) sono effettuati dal Banco Informazioni Generale di ABD

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

Gli impianti di annunci locali, ubicati presso i gate, possono essere utilizzati solo dal personale del ABD.

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

Qualsiasi anomalia o malfunzionamento dei sistemi di informazione al pubblico devono essere immediatamente comunicati al Capo Servizio ABD.

In caso di malfunzionamento del sistema FIDS, per garantire il miglior livello possibile di informazione al pubblico e per ridurre al minimo gli eventuali disagi e disservizi per i passeggeri, ABD prenderà i provvedimenti ritenuti più opportuni. ABD informa i Vettori interessati sulle azioni intraprese per fronteggiare le criticità intervenute.

6.5.5 Assistenze speciali

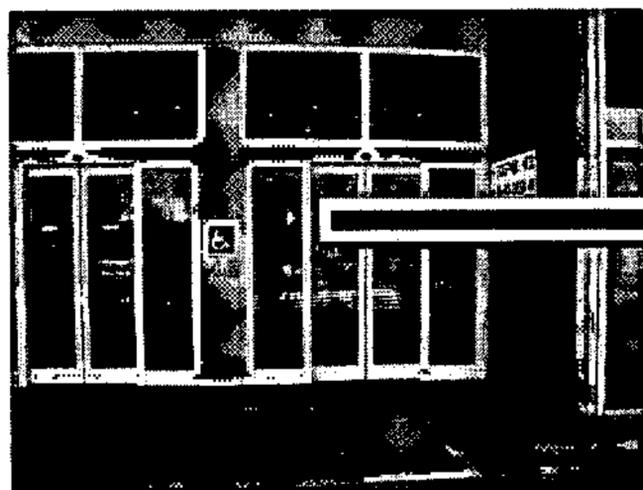
Passeggeri a mobilità ridotta PRM

Le procedure d'imbarco e sbarco dei passeggeri a mobilità ridotta sull'aeroporto di Bolzano 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 GEN02 e EAL11.

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

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

- presso il punto di chiamata (ingresso principale terminal) attivato direttamente dal passeggero
- al momento dell'accettazione su richiesta dell'utente, dall'addetta al check-in;
- presso il banco informazioni, su richiesta dell'utente, dall'addetta ABD alle informazioni.
- per i voli di aviazione generale tramite richiesta scritta al Gestore (handling request).



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

PRM (passengers with reduced mobility)	Passeggeri a mobilità ridotta
WCHR (wheel chair ramp)	Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti di strada all'interno dell'aerostazione
WCHS (wheel chair stair)	Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione
WCHC (wheel chair completely)	Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessità di assistenza al momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto
DEAF	Passeggero con menomazione dell'udito e della parola
BLIND	Passeggero con menomazione della vista

	(distinguere non vedente da ipovedente)
DEAF/BLIND	Passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza e di un accompagnatore per spostarsi
DPNA	Passeggeri con problemi intellettivi o comportamentali

I servizi a disposizione in aeroporto sono:

- posti auto dedicati in prossimità dell'entrata dell'aerostazione;
- pulsante di chiamata all'entrata dell'aerostazione;
- percorso tattile per non vedenti;
- servizi igienici per disabili;
- sedie a rotelle su richiesta

Minori non accompagnati

Il minore non accompagnato in partenza deve essere assistito in modo continuativo da personale ABD 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 da personale ABD in modo continuativo dall'aeromobile fino all'affidamento alla persona appositamente autorizzata per l'accoglienza presso lo scalo. Le generalità di tale persona devono essere verificate e registrate al momento della prenotazione ed accettazione ai banchi check-in. La relativa documentazione viene archiviata e conservata per almeno tre mesi dal Prestatore / Autoproduttore.

Gestione riprotezione passeggeri via superficie

La procedura viene applicata ai voli dirottati su altro scalo in arrivo su Bolzano o originariamente in partenza da Bolzano.

É compito del Prestatore / Autoproduttore / Vettore informare ABD del dirottamento, previsto o in corso, fornendo le seguenti informazioni:

- Eventuale riprotezione di passeggeri prevista
- Scalo di riprotezione
- Orario previsto posizionamento bus in aeroporto

Su richiesta del Prestatore / Autoproduttore / Vettore ABD provvede ad applicare le procedure presenti nei rispettivi manuali operativi, quali p.e. :

- accogliere i passeggeri in arrivo, richiedendo all'ufficio informazioni l'attivazione dell'annuncio previsto, in cui vengono menzionati il numero di volo originario e la destinazione;
- in caso di volo dirottato in partenza da PMF, raccogliere i passeggeri interessati presso un meeting-point prestabilito (banco accettazione, banco informazioni, ecc.) richiedendo all'ufficio informazioni l'attivazione dell'apposito annuncio in cui vengono menzionati il numero di volo originario e la destinazione;
- consegnare all'autista il cartello con destinazione e Compagnia aerea da apporre sui bus;
- provvedere all'imbarco dei bagagli, salvo riconsegna degli stessi direttamente ai passeggeri i quali li ritirano dal nastro riconsegna;
- inviare il messaggio di partenza dei bus per lo scalo di riprotezione

6.6 GESTIONE BAGAGLI

Bagaglio in arrivo

Utilizzo nastri riconsegna bagagli

L'impianto per il bagaglio in arrivo è costituito da 1 carosello a piastre il quale può accogliere bagagli con peso max di 100 Kg e dimensioni massime di 900mm x 750mm x 1500mm.

In prossimità del nastro riconsegna bagagli (lato air side) dopo aver correttamente posizionato i carrelli ed avviato il nastro, deve 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.

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, nelle fasi di elevata concentrazione dei bagagli in arrivo, si deve liberare l'area al più presto possibile in modo da non intralciare le operazioni di smistamento dei bagagli in partenza.

Per motivi operativi il carosello può essere assegnato a più di un volo contemporaneamente. Lo scarico dei bagagli sul carosello, in tal caso, avviene secondo la sequenza di arrivo dei carrelli e, comunque secondo criteri volti a garantire un'ordinata sequenza operativa.

Si deve sostare nelle aree di accosto al carosello 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.

E' fatto divieto assoluto di operare all'interno dell'Area di Riconsegna Bagagli con mezzi a motore termico ed introdurre mezzi e/o attrezzature la cui altezza complessiva da terra sia superiore a m 2,75.

Ciascun Prestatore / Autoproduttore è responsabile dei bagagli prelevati dall'aeromobile in arrivo fino all'immissione degli stessi sui nastri di riconsegna.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 66/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Riconsegna bagagli fuori-misura e animali vivi

La possibilità di trasporto di animali vivi in stiva da e per l'Aeroporto di Bolzano è soggetta ad autorizzazione da parte del vettore aereo.

La riconsegna dei bagagli fuori misura avviene sul medesimo nastro dei bagagli ordinari; se le misure del bagaglio dovessero eccedere quelle ammissibili dall'impianto, previo avviso con le Forze dell'Ordine interessate e la Dogana, gli stessi dovranno essere introdotti attraverso gli ingressi delle zone Schengen o extra-Schengen della sala arrivi.

Armi in arrivo

La legge che disciplina le procedure per il porto delle armi a bordo degli aeromobili è la Legge n. 694/1974 mentre le norme per il controllo di sicurezza delle armi, munizioni ed esplosivi sono contenute nella Legge n. 110/1975.

Il Prestatore / Autoproduttore provvede a far pervenire al personale ABD con almeno 60 minuti di anticipo rispetto all'orario di arrivo del volo e comunque non appena ne venga a conoscenza, tutte le informazioni (compresi sigla aeromobile e numero di piazzola di parcheggio) necessarie ad assicurare una rapida identificazione dell'arma in arrivo.

Il fornitore del servizio scorta armi provvede a prelevare sottobordo le armi, a identificarle e a scortarle (previo passaggio attraverso gli uffici di Dogana se la provenienza è Extra-Schengen) fino al proprio ufficio aeroportuale, ed una volta effettuati, in presenza del passeggero, i controlli di legittimità, provvede a restituirla al proprietario. Qualora non dovesse presentarsi il passeggero, l'arma verrà trattenuta dalla Polizia di Stato.

Armi Rush

Le armi che per diverse motivazioni risultassero disguidate (mancato ritiro, errore di caricamento etc) vanno consegnate all'ufficio aeroportuale della Polizia di Stato che provvederà alla custodia sino al ritiro da parte del proprietario, se del caso.

Nel caso siano da mandare presso altro scalo, come bagaglio rush, verrà notificato il trasporto dell'arma al comandante del volo e agli scali di destinazione e/o transito interessati.

Esenzioni

L'art. 4 della legge 694/1974 elenca i soggetti esentati dagli obblighi della presente procedura.

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

Onde garantire un adeguato servizio ai passeggeri viene mantenuto operativo un ufficio "Lost and Found" con sufficienti spazi presso il quale viene 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, provvede all'emissione del Rapporto di Irregolarità Bagagli (P.I.R.) e all'espletamento delle procedure previste. L'ufficio è operativo anche in caso di voli in ritardo.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 67/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Si deve, provvedere all'immediato ritiro dei bagagli giacenti sui caroselli di riconsegna non ritirati dai passeggeri e/o dei RUSH. E' 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, il prestatore lo prende in consegna per le dovute procedure di registrazione e riconoscimento.

Nel caso di bagagli "rush" da riavviare verso altra destinazione il prestatore deve provvedere all'etichettatura e alla spedizione degli stessi, nel rispetto delle norme di legge vigenti (si ricorda in particolare che i bagagli dovranno essere sottoposti a controllo di sicurezza, così come previsto dal Programma Nazionale di Sicurezza).

Le modalità di ritiro dei bagagli smarriti da parte del passeggero sono le seguenti:

a) Previo autorizzazione del vettore, la consegna a domicilio del bagaglio avviene se:

- Il rush ha etichettatura "verde" e non deve essere quindi sottoposto a verifiche doganali
- Il rush ha etichettatura "rossa", deve essere quindi sottoposto a verifiche doganali ma è obbligatoria delega doganale scritta del passeggero

b) Ritiro in aeroporto del bagaglio avviene:

- Su richiesta del passeggero
- Assenza della delega doganale per i bagagli rush da sdoganare

Nel caso si riscontrino problemi igienico sanitari su bagagli al seguito di passeggeri o su bagagli non ritirati (es. emanazione odori sgradevoli o fuoriuscita di liquami), deve essere richiesto l'intervento della Dogana e dei preposti uffici sanitari (es: ASL / servizio veterinario provinciale / ecc.).

Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche

In caso di anomalia, malfunzionamento o fermo per guasto / danneggiamento di un impianto deve essere avvisato il Capo Servizio ABD in turno senza tentare operazioni di ripristino.

Nel caso di guasto prolungato dei caroselli ritiro bagagli e su indicazione del Capo Servizio, per consentire la prosecuzione dell'attività, previo coordinamento con le Forze dell'Ordine. e la Dogana, i bagagli devono essere introdotti attraverso gli ingressi delle zone Schengen o extra-Schengen della sala arrivi.

Eventuali danni arrecati all'impianto o alle infrastrutture devono essere immediatamente segnalati al Capo Servizio ABD in modo tale che quest'ultimo ne rilevi i livelli di funzionalità/operatività. Qualora venissero riscontrati danni non segnalati, l'ABD si riserva la facoltà di individuare il diretto responsabile e di avviare ogni altra azione a sua tutela.

Bagaglio in partenza

Impianto BHS (baggage handling system)

L'impianto è costituito da un sistema di collettori che raccolgono i bagagli dai 4 check-in e li convogliano attraverso la macchina radiogena per poi essere portati ad un carosello di raccolta. L'impianto può accogliere bagagli con peso max di 100 Kg di e dimensioni massime di 900mm x 750mm x 1500mm

E' presente/è in uso una postazione separata con macchina radiogena dedicata per i bagagli ingombranti (Bulky luggage). L'impianto può accogliere bagagli con peso max di 165 Kg e dimensioni massime 1000mm x 1000mm x 2350mm.

Gestione/utilizzo impianto BHS

Il BHS per ragioni di sicurezza, costituisce parte critica e quindi non accessibile, salvo al personale aeroportuale autorizzato.

Ciascun addetto deve utilizzare gli spazi assegnati e sostare nell'area del carosello di prelievo esclusivamente per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle attività di prelievo bagagli di ciascun volo. E' fatto comunque divieto di abbandonare carrelli nell'area senza specifica richiesta al personale del BHS.

I bagagli devono essere prelevati dal BHS alla fine delle operazioni di check-in e non oltre 20 minuti prima della partenza del volo, ciò allo scopo di evitare che i mancati prelievi si ripercuotano sulle operazioni complessive e sulla puntualità dei voli.

Al fine di assicurare un adeguato controllo sul servizio erogato dal Terminal è necessario che l'addetto check-in comunichi all'operatore addetto alle operazioni di scarico del BHS, alla chiusura dell'accettazione del volo, il numero dei bagagli inseriti nei sistemi. La fornitura del dato e l'eventuale riscontro del numero dei bagagli gestiti dagli operatori del BHS avviene tramite l'utilizzo della cosiddetta "Bingo Card" **Allegato 13**, utilizzata per l'obbligatorio riconcilio dei bagagli da stiva (come da procedure del programma di sicurezza dell'aeroporto

E' fatto divieto assoluto di operare all'interno dell'Area di smistamento bagagli con mezzi a motore termico ed introdurre unità di carico e/o attrezzature adibite al trasporto bagagli la cui altezza complessiva da terra sia superiore a m 2,75.

Animali vivi in partenza

Le procedure di accettazione di animali sono effettuate applicando le regole, le normative e le modalità stabilite dai singoli Vettori e dalle autorità del paese di destinazione (es. vaccinazioni, passaporto sanitario, embargo).

Gli animali vivi, se nella taglia di piccoli animali domestici, devono essere portati presso la postazione di controllo (varco Security), per essere sottoposti al controllo sicurezza per il successivo trasporto in cabina. Gli animali di grossa taglia per cui non è consentito il trasporto in cabina, verrà controllato come previsto dal PNS.

Bagagli privi di etichetta

Qualora un bagaglio pervenga al sistema BHS privo di etichetta il personale addetto deve cercare di individuare il nome del passeggero e il personale del volo di destinazione. Nel caso in cui sia possibile risalire al nome del passeggero, l'addetto informerà il check-in che deve provvedere all'etichettatura del bagaglio. Dopo l'etichettatura il bagaglio deve essere nuovamente sottoposto a controllo radiogeno prima di essere caricato a bordo.

Armi in partenza

Il passeggero in partenza che porti con se armi o munizioni , sulla persona o nel bagaglio, ha l'obbligo di farne denuncia , prima dell'accettazione, e di consegnarle all'Ufficio aeroportuale della Polizia di Stato, anche se munito di porto d'armi o licenza di esportazione.

La Polizia di Stato provvede a far ispezionare le armi e le munizioni ed a farle consegnare, in accordo con il vettore, al comandante o da altro membro di equipaggio da lui incaricato, che ne cura l'imbarco e la custodia nella stiva dell'aeromobile in apposito contenitore, posto sotto tutti i bagagli per evitare che chiunque ne entri in possesso.

La Polizia di Stato, a cui è attualmente affidato tale incarico, ha la responsabilità del trasporto dell'arma e munizioni sottobordo e cessa la sua attività di vigilanza sulla stiva solamente al momento della chiusura delle stive e successivo sblocco per il rullaggio dell'aeromobile.

L'Ufficio Operativo ABD provvede alla dovuta informativa, alla partenza del volo, allo scalo di destinazione.

Il passeggero proveniente dall'estero con aeromobile straniero , in transito su scalo nazionale, ha obbligo di consegnare le armi e le munizioni al comandante o altro membro di equipaggio (o denunciare quelle contenute nel bagaglio da stiva). A questi ultimi spetta il compito di informare gli uffici di polizia presenti in aeroporto.

L'articolo 4 della legge 694/74 prevede che gli Ufficiali ed Agenti di Pubblica Sicurezza, nonché gli Ufficiali, Sottufficiali e Militari delle Forze Armate dello Stato , possono portare a bordo degli a/m le armi previste dai rispettivi regolamenti. Il personale addetto all'accettazione deve, in presenza di tali categorie di persone, far intervenire gli Organi di Polizia locale per le azioni di competenza. Di quanto sopra deve essere data puntuale informazione al Comandante dell'a/m per consentirgli di esercitare le potestà previste dall'articolo 809 del Cod. d. Nav.

Gestione bagagli non ritirati, bagagli rush in partenza

Nel caso di bagagli "rush", da riavviare verso altra destinazione, l'ufficio Lost and Found deve provvedere all'etichettatura e alla spedizione degli stessi, nel rispetto delle norme di legge vigenti. In particolare, gli addetti del Lost and Found devono assicurare che i bagagli rush da loro riavviati siano sottoposti a controllo di sicurezza, così come previsto dal Programma Nazionale di Sicurezza.

Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche

Qualsiasi anomalia, malfunzionamento o fermo per guasto / danneggiamento di un impianto dovrà immediatamente essere notificato al Capo Servizio ABD.

In caso di avaria di uno dei nastri, ABD garantirà la continuità del servizio, che potrà risultare temporaneamente rallentato fino al ripristino del guasto.

In ogni caso, ABD informerà tempestivamente i Vettori, Prestatori ed Autoproduttori interessati, informandoli delle azioni che verranno intraprese. Questi ultimi dovranno seguire le istruzioni ed indicazioni impartite da ABD, per evitare o minimizzare penalizzazioni operative.

I bagagli che dovessero danneggiarsi o aprirsi all'interno degli impianti del BHS devono essere richiusi dagli operatori del BHS con l'assistenza di un addetto security e successivamente sottoposti a nuovo controllo radiogeno. Di ciò è data tempestiva comunicazione al passeggero per ogni sua eventuale determinazione.

I bagagli, che per forma o tipologia non sono idonei al trattamento all'interno del sistema stesso e impropriamente accettati, devono essere accantonati. Di ciò deve essere data tempestiva comunicazione al Prestatore / Autoproduttore, che può essere ritenuto direttamente responsabile dei disservizi e degli eventuali danni creati.

In caso di danni arrecati all'impianto o alle infrastrutture, gli stessi dovranno essere immediatamente segnalati al Capo Servizio ABD e al Post Holder in modo tale che quest'ultimo ne rilevi i livelli di funzionalità/operatività. Qualora fossero riscontrati danni non segnalati, la ABD si riserva la facoltà di individuare il diretto responsabile, fatta salva ogni altra azione a sua tutela.

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

Il bagaglio che, sulla base dell'esito del controllo X-ray, necessita del previsto controllo percentuale manuale, deve essere aperto alla presenza delle Forze dell'Ordine e del passeggero. A tale scopo, il personale preposto richiede al servizio di accettazione passeggeri di far convocare il passeggero tramite il sistema di annunci audio. Al termine delle suddette operazioni il bagaglio deve essere avviato verso l'aeromobile per il caricamento.

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 sarà garantito secondo quanto previsto dal Programma Aeroportuale di Sicurezza.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 71/99
Revisione : 0
Data: 20/11/2013

Intentionally left blank

SEZ. 7 SERVIZIO ED OPERAZIONI AIR SIDE

7.1 RIFORNIMENTO ACQUE POTABILE E SCARICO ACQUE NERE

Il Gestore è dotato di un carrello a traino dotato di appositi serbatoi separati e pompa di carico per le operazioni di scarico delle acque nere e di carico del liquido per le toilette di bordo.

Le acque nere vengono smaltite nell'apposita vasca di raccolta e trattamento posta in prossimità dell'hangar 3

Il servizio di rifornimento acqua potabile viene effettuato con apposito carrello opportunamente attrezzato.

7.2 MARSHALLING

Il servizio di marshalling, obbligatorio su tutti gli stand del MAIN APRON anche per le 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. Il marshaller deve essere identificabile da tutto il personale operante sottobordo.

Le indicazioni del marshaller sono da considerarsi prioritarie rispetto alla segnaletica orizzontale dell'Apron, la quale va seguita solamente per le manovre di "self manouvering" (in-out).

Le segnalazioni manuali di marshalling devono essere eseguite secondo gli standard internazionali. Per ragioni di sicurezza e per consentire il regolare svolgimento delle attività aeroportuali, ABD 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.

7.3 PUSH-BACK

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.

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

Il personale addetto alle manovre di push-back è responsabile della movimentazione in sicurezza dell'aeromobile e opera in modo da evitare danni durante le operazioni di aggancio e manovra; esso ha l'autorità di fermare il trattore in qualsiasi momento egli ritenga necessario, al fine di non recare danno all'aeromobile.

Il personale 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. L'inizio dell'operazione di push-back da parte del personale a ciò deputato può avere luogo solo qualora ricorrano le condizioni sopra esposte e a seguito di esplicita dichiarazione da parte del Comandante. Tale personale deve, altresì, coordinare la propria attività con A.F.I.U. in modo da

non interferire con il contemporaneo rullaggio di altri aeromobili in entrata o in uscita nella stessa zona di piazzale.

7.4 OPERAZIONI SBARCO / IMBARCO PASSEGGERI

Le operazioni di imbarco-sbarco passeggeri, per i piazzali sono eseguite a piedi o con l'ausilio di idonei mezzi di trasporto.

In particolare, quando lo sbarco/imbarco avviene a piedi, è necessario che il personale del Prestatore / Vettore osservi le seguenti disposizioni:

- Accompagnare/scortare i passeggeri da aeromobile fino alla sala arrivi o viceversa;
- Monitorare con attenzione i passeggeri per evitare che passino sotto le ali o in prossimità dei motori;
- Verificare il rispetto del divieto di fumo;
- Prestare attenzione ad eventuali movimenti di altri aeromobili / mezzi e interrompere lo sbarco se necessario.

7.5 RIFORNIMENTO CARBURANTE AGLI AEROMOBILI

Le operazioni di rifornimento carburante agli aeromobili sono regolate dal Decreto Ministeriale 30-giugno 2011 "Disposizioni da osservarsi durante il rifornimento di carburante degli aeromobili" e successive modifiche ed integrazioni, dal Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti emendamento 6 e da opportune procedure contenute nel Manuale di Aeroporto di ABD.

I rifornitori, qualora avvertiti dal Gestore, a sua volta avvertito da ENAV, o da altri soggetti aeroportuali di un imminente rischio di scariche atmosferiche sul sedime o riscontrata visivamente tale circostanza nelle immediate vicinanze, devono sospendere immediatamente il rifornimento.

Le autocisterne per il rifornimento devono posizionarsi sulla piazzola di parcheggio dell'aeromobile solo nel momento in cui lo stesso ha i motori spenti e i tacchi posizionati.

Nei casi di richiesta simultanea del servizio di rifornimento, le regole di priorità sono le seguenti :

- Voli linea/charter
- Voli aerotaxi
- Aviazione Generale

Qualora la richiesta simultanea avvenisse nell'ambito delle singole categorie suddette prevarrà il volo che potrà rispettare maggiormente l'orario originario di partenza schedulato. Il diritto alla priorità può essere esercitato solo dal momento in cui l'aeromobile interessato è effettivamente pronto per ricevere il servizio e non può essere esercitato quando è già in corso l'assistenza ad altro volo che abbia richiesto assistenza prima di altri voli di maggiore priorità.

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 medesimo D.M. di cui al precedente punto. La procedura da adottare per tali operazioni è quella riportata nel Manuale di Aeroporto.

Per quanto riguarda lo sversamento di carburanti durante le operazioni di rifornimento aeromobili, il Prestatore / Autoproduttore / Vettore interessato deve immediatamente avvisare i VVF aeroportuali dell'incidente per attivare al più presto le operazioni antincendio relative, deve inoltre contattare la ABD per le misure di carattere ambientale e operative conseguenti. In caso di mancata informazione l'operatore potrà incorrere nell'applicazione di addebiti e/o sanzioni con ipotesi di responsabilità in caso di conseguenti danni a persone e/o cose.

L'Aero Club di Bolzano possiede nell'air side un impianto per l'erogazione di carburante AV GAS ad uso proprio.

7.6 SERVIZIO DE-ICING

De-icing aree di manovra

Il trattamento antighiaccio della pista di volo (anti-icing) è svolto dal prestatore, in base alle condizioni meteorologiche ed è regolata dalla procedura 4.17 nel Manuale di Aeroporto (Piano Invernale).

De-icing aeromobili

Il servizio de-icing, anti-icing e de-snowing, inteso quale servizio di handling in base al DLgs. 18/1999, viene effettuato a cura delle società di Handling direttamente sull'Apron.

Per motivi attinenti alla sicurezza, il deghiacciamento aeromobili deve essere svolto esclusivamente da personale abilitato tramite appositi corsi. Per monitorare e tenere aggiornato il livello di competenza del personale abilitato, si effettuano dei corsi annuali di aggiornamento.

Le operazioni potranno iniziare solo qualora non interferiscano sulla sicurezza di aa/mm uomini e mezzi presenti sulla piazzola di sosta, ad imbarco concluso.

La sequenza di effettuazione del servizio deve fare riferimento esclusivamente all'orario schedato di partenza del volo (STD) o ai successivi ETD (estimated time of departure).

I trattamenti vengono eseguiti dietro indicazioni del comandante dell'aeromobile, o suo delegato, il quale indica all'operatore ABD le porzioni di aeromobile da trattare e la percentuale di miscelazione del prodotto mediante modulo debitamente compilato e firmato.

Come previsto dall'art. 889 del Cod.Nav. e come specificatamente raccomandato da JAR-OPS 1.345, è esclusivo compito e responsabilità del Vettore, tramite il Comandante del volo o altro personale del Vettore presente al momento del volo e appositamente delegato, eseguire la valutazione tecnica in relazione alle capacità operative dell'aeromobile e decidere conseguentemente se usufruire del servizio de-icing, anti-icing e de-snowing per il proprio velivolo, nonché decidere in merito alla composizione percentuale della miscela liquido/acqua richiesta per le particolari condizioni in essere.

7.7 LIQUIDI DE-ICING / ANTI-ICING E LORO STOCCAGGIO

Presso l'aeroporto di Bolzano è disponibile l'Aircraft de-icing fluid (ADF) Tipo I. Esso è stoccato in cisternette da 1000 litri le quali a loro volta sono conservate all'interno del magazzino.

ABD dispone di un mezzo che consente sia il trattamento di de-ice (erogazione di acqua calda) che quello anti-ice (erogazione di prodotto puro o miscelato con acqua calda).

7.8 GESTIONE RIFIUTI A BORDO E MATERIALE DI RISULTA DELLE OPERAZIONI DI ASSISTENZA A TERRA

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.

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 e devono essere correttamente smaltiti

7.9 FOD (foreign object debris)

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

E' obbligatorio per chiunque operi in airside, ed in particolare in piazzola prima del parcheggio dell'aeromobile e prima di effettuare push-back/messa in moto, a cura di chi effettua dette operazioni, raccogliere eventuale FOD e gettarlo negli appositi cestini oppure informare il Capo Servizio ABD per l'intervento atto a ristabilire l'agibilità (es. sversamenti di liquidi, ballast, etc.).

Ogni oggetto o equipaggiamento abbandonato o non ancorato o mezzo non correttamente frenato può costituire FOD, pertanto mezzi e equipaggiamenti devono sempre essere correttamente posizionati e frenati.

7.10 TRATTAMENTO MERCI E POSTA

Sono trattate nel presente capitolo le procedure comuni alle attività di assistenza merci per quanto attiene al trattamento delle stesse in arrivo, partenza e transito tra aerostazione ed aeromobile.

La Società di Gestione quando si avvale di un Agente Regolamentato esterno, per tutte le attività e procedure relative ai controlli di sicurezza sulla merce, essa viene consegnata all'interno dell'area sterile immagazzinata in containers chiusi sui quali sono riportati:

- la dicitura relativa alla merce già sottoposta a controlli di sicurezza per essere caricata a bordo,
- il timbro "security checked" che la merce è stata sottoposta ai controlli di sicurezza ecc.
- I sigilli di sicurezza

L'Agente Regolamentato garantisce altresì che la merce rimanga "sicura" durante il tragitto dal magazzino all'ingresso in area sterile e provvede a redigere e mantenere costantemente aggiornata la lista del personale preposto all'ingresso, dotato quindi di tesserino di ingresso in aeroporto e di lasciapassare per il veicolo.

L'Agente Regolamentato garantisce inoltre di predisporre "la lettera di vettura" in cui riporta la natura della merce, il numero dei colli, il peso, l'esito dei controlli di sicurezza ed il numero dei sigilli posti su ogni collo.

All'arrivo all'interno dell'area sterile sarà cura del personale addetto a tale attività della Società di Gestione, a provvedere allo scarico della merce dal veicolo ed alla verifica della rispondenza con quanto indicato sulla lettera di vettura ed a garantire che la merce sia protetta da interferenze illecite e dall'introduzione di articoli proibiti durante tutta la permanenza della stessa all'interno dell'area sterile.

I carrelli, di proprietà della Società di Gestione, del tipo porta-pallets, adibiti a tale attività, dovranno essere in numero sufficiente per garantire, anche nei momenti di picco operativo, la regolare effettuazione del servizio di movimentazione merci da e per l'aeromobile, secondo quanto stabilito dalla Circolare ENAC APT02A e successive modifiche.

I suddetti carrelli devono essere costantemente tenuti in efficienza e dovranno avere caratteristiche tali da consentire il trasporto delle varie tipologie di merci in sicurezza, evitando cadute e perdite di colli.

Il trasporto delle merci da e verso e verso l'aeromobile e le attività di carico / scarico vengono effettuate dalla Società di Gestione. Durante il tragitto da e verso l'aeromobile, la Società di gestione, oltre a rispettare tutte le normative e disposizioni vigenti in materia di viabilità e di security, dovrà avere cura che il carico si mantenga nelle condizioni in cui è stato prelevato.

In particolare, il trasporto da e verso l'aeromobile e le attività di carico e scarico dovrà essere effettuato da personale adeguatamente addestrato in modo da non recare danno a persone, alle stesse merci, all'ambiente ed alle infrastrutture circostanti.

Attualmente ABD dispone di un magazzino adibito alla conservazione della merce all'interno dell'area sterile nella zona BHS (area di smistamento dei bagagli). Il locale non è refrigerato ed è anche utilizzabile per la custodia della merce disposta dalle Autorità competenti per i necessari controlli.

Le mansioni svolte da ABD riguardano la verifica del peso dei containers o pallets scaricati, la verifica della corrispondenza dei sigilli rispetto a quanto indicato sulla lettera di vettura ed al successivo carico a bordo dell'aeromobile secondo le istruzioni impartite dal comandante o suo delegato.

ABD assicura che per ogni carico di merce in partenza da Bolzano venga conservata tutta la relativa documentazione:

- LETTERA DI VETTURA (air way bill)
- CARGO MANIFEST
- PIANO DI CARICO E FILE COMPLETO DEL VOLO
- OVE PREVISTO, COPIA DEI DOCUMENTI RELATIVI ALLA SECURITY (p.e. modulo "search")

Per le operazioni di carico/scarico della merce da parte della ABD Airport S.p.A dai mezzi/veicoli dell'Agente Regolamentato tramite Loader/Forklift, si devono garantire le adeguate misure di prevenzione e protezione previste dalla Safety aeroportuale e garantire che gli stessi mezzi/veicoli dell'Agente Regolamentato non entrino in area di manovra o accedano direttamente in prossimità degli aeromobili.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 77/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Dotazione minima garantita da ABD:

- 10 Carrelli per sfuso
- 1 Forklift Linde.
- 1 Bilancia metrica Dini Argeo

ABD potrà accettare merci pericolose se organizzate in tempo utile in quanto non facente parte dell'attività standard.

L'elenco e le tipologie di merci pericolose sono elencate e descritte nel Manuale IATA" Dangerous Goods Regulations".

Nel caso in cui si evidenzi l'intenzione di trattare merci pericolose, deve essere data immediata comunicazione alla ABD, che deve provvedere al completamento dell'addestramento previsto.

In caso di ritardo, dirottamento o cancellazione del volo, non essendo previsto presso lo scalo un magazzino per la conservazione delle merci, le stesse verranno ricaricate a bordo del veicolo e riconsegnate all'Agente Regolamentato all'esterno dell'aeroporto.

In caso di dirottamento del volo su altro scalo, il vettore dovrà informare il Capo Servizio ABD che dovrà a sua volta coordinarsi con lo spedizioniere.

In caso di danneggiamento di merce durante qualsiasi operazione di trasporto e carico /scarico effettuata dalla Società di Gestione, l'addetto dovrà immediatamente avvisare il Capo Servizio in turno, affinché questo possa immediatamente concordare le azioni da intraprendere.

La modulistica da compilare e le procedure da seguire in caso di irregolarità sono quelle inserite nel Programma di Sicurezza dell'Agente Regolamentato di ABD.

Documentazione

Lettera di vettura:

La lettera di vettura (Airway Bill) è il documento preparato dallo spedizioniere che evidenzia il contratto tra esso e la compagnia, per il trasporto di merce.

La lettera di vettura rappresenta:

- la prova di ricezione della merce per essere caricata a bordo
- il documento su cui sono riportate tutte le istruzioni dello spedizioniere
- il documento per le tasse di trasporto
- il documento di esportazione, transito ed importazione per le autorità doganali
- una guida per il personale dedicato all'organizzazione, carico e consegna della merce

In assenza della lettera di vettura, o di non conformità tra la merce consegnata e quanto riportato sulla documentazione di accompagnamento, il carico dovrà essere respinto, salvo nel caso in cui lo spedizioniere fornisca in tempi utili la documentazione corretta o mancante.

Cargo Manifest:

Il Cargo Manifest è il documento richiesto per l'autorizzazione al cargo come accordato tra l'autorità nazionale, e quanto pubblicato sull'Annesso 9 della Normativa ICAO. Si tratta di un documento essenziale.

Anche nel caso in cui non si effettui trasporto di merce o di posta, sul manifesto deve essere riportata la dicitura "NIL" e tale documento deve essere conservato insieme a tutta la documentazione relativa al volo.

Il cargo manifest viene compilato dallo staff della ABD Airport S.p.A e deve contenere le seguenti informazioni obbligatorie:

- La registrazione dell'aeromobile
- Il numero di volo
- La data
- L'aeroporto di partenza
- L'aeroporto di arrivo
- Il numero della lettera di vettura
- Il numero dei containers/pallets/colli
- La natura della merce (la merce deve essere descritta in modo tale da essere facilmente riconoscibile; si ammettono le abbreviazioni). In caso di merce pericolosa, essa deve indicata come previsto dalla normativa di riferimento
- Il peso della merce
- La firma dell'addetto responsabile della redazione del manifesto

Tutta la documentazione cartacea, o copia di essa, viene conservata da ABD Airport S.p.A e messa a disposizione dell'Autorità per i dovuti controlli per la durata minima di 24 mesi.

Vettore e carico della merce a bordo

Il vettore che intende operare sullo scalo di Bolzano dovrà preventivamente:

- Fornire il GOM (ground operations manual) e successive modifiche, comprensivo dei piani di emergenza e contingency
- Sottoscrivere un contratto di handling
- Sottoscrivere la convenzione per il pagamento del carburante e dei diritti aeroportuali
- Comunicare tutti i contatti operativi necessari allo svolgimento delle attività
- Comunicare, ove previsto, gli schedulati di volo

Alla consegna della merce il personale ABD verifica il peso dei containers/pallets/colli rispetto a quanto comunicato dallo spedizioniere sulla lettera di vettura e lo comunicherà al comandante. Sarà quest'ultimo che dovrà fornire successivamente alla ABD le istruzioni sulle modalità di distribuzione del carico a bordo e compilare e fornire copia del piano di carico del volo.

Controlli di sicurezza

La Società di Gestione si avvale di un Agente Regolamentato, che effettua i controlli di sicurezza all'esterno dell'aeroporto e trasposta la merce all'interno del sedime aeroportuale, garantendo



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 79/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

durante il tragitto quanto previsto dalla vigente normativa e dal programma di sicurezza redatto ad hoc.

L'Agente Regolamentato provvede a redigere e mantenere costantemente aggiornata la lista del personale preposto all'ingresso in area sterile, lo stesso deve essere dotato di tesserino di ingresso in aeroporto e di lasciapassare per il veicolo.

Controllo Qualità

Le ispezioni e gli audits delle attività e dei luoghi adibiti al cargo, devono avvenire con regolarità e la documentazione prodotta deve essere conservata per 5 anni.

Tutto l'iter riferito al controllo di qualità è dettagliato al capitolo 9 del Programma di Sicurezza dell'Agente Regolamentato di ABD.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 80/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Intentionally left blank

SEZ. 8 AVIAZIONE GENERALE E VOLI DI STATO

8.1 AVIAZIONE GENERALE

I Prestatori / Autoproduttori / Vettori interessati all'esercizio di handling di aviazione generale devono essere in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente.

I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono attenersi alle procedure e alle normative di sicurezza nazionali e locali.

L'assegnazione dello stand viene effettuata dal Follow-Me ABD o, in alternativa, dall'Ufficio General Aviation.

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.

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 ABD, 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 (ABD, ENAC, Dogana, GdF, PS, ecc...).

Agli aeromobili di aviazione generale è interdetto il transito dall'area militare a quella civile e viceversa.

8.2 VOLI DI STATO E TRANSITO DI PASSEGGERI SOTTOPOSTI A PARTICOLARI ESIGENZE DI SICUREZZA

La presente procedura si applica in caso di Voli di Stato ed in tutti i casi nei quali l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri si devono svolgere in deroga, per motivi di sicurezza rappresentate dai competenti Enti di Stato, quali l'arrivo e la partenza di soggetti sottoposte a misure di sicurezza particolari.

L'obiettivo della presente procedura è di regolamentare il flusso delle comunicazioni tra gli Enti e la società di gestione, nonché l'accesso di persone e/o mezzi all'interno del sedime. In caso di preavviso molto ridotto di un Volo di Stato, le comunicazioni necessarie sotto riportate possono avvenire per le vie brevi.

Descrizione della Procedura:

Il Dipartimento del Cerimoniale di Stato o l'Ente di Stato interessato, notifica l'arrivo/la partenza di un Volo di Stato o di un soggetto sottoposto a particolari esigenze di sicurezza ad ENAC ed al locale Ufficio di Polizia Aeroportuale, il quale avvisa il Dirigente o il responsabile in turno. L'Ufficio di Polizia Aeroportuale si coordina con Dogana, Guardia di Finanza, e con società di Gestione per le modalità di accesso e di permanenza in area sterile delle autovetture di scorta.

Ai fini del coordinamento istituzionale e della sicurezza in ambito aeroportuale, la società di gestione deve provvedere all'organizzazione delle seguenti attività:

- Coordinamento mezzi della scorta e delle autorità
- Assegnazione stand aeromobile (di norma Stand n. 1) e relativo coordinamento con ENAV
- Individuazione percorso imbarco – sbarco per le autorità e le persone e i mezzi di scorta.
- Predisposizione della sala cerimoniale ("Vip Room") secondo richieste pervenute.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 82/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

- Impiego dei mezzi operativi necessari (vedi servizi di handling).

I servizi di assistenza da garantire da parte della società di gestione sono elencati nel tariffario in vigore (handling standard):

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.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 83/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Intentionally left blank

SEZ. 9 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEGLI STATI DI PERICOLO DELLE EMERGENZE

9.1 GENERALITA'

A seguito della stesura dei piani di emergenza, devono essere individuati i lavoratori incaricati alla lotta antincendio e alla gestione delle emergenze ed agli stessi dovrà essere garantita un'adeguata formazione.

ABD per quanto di competenza ha individuato la figura del Capo Servizio quale responsabile per la prevenzione e lotta antincendio, per la sicurezza sul lavoro e per la gestione dell'emergenza aziendale ed aeronautica

9.2 EMERGENZE AZIENDALI CHE NON RIGUARDANO I VOLI

All'inizio di ogni turno di lavoro, il Capo Servizio ABD ha l'obbligo di coordinare la "Squadra Emergenza in servizio" comunicandolo via radio al personale in turno.

Ogni lavoratore aeroportuale dell'ABD viene formato ed informato per quanto segue:

- *Azioni da attivare in caso di vari tipi di emergenza*
 - Infortunio
 - Incidente
 - Spargimento di carburante/sostanze pericolose
 - Scoperta valigia o pacco sospetto
 - Incendio
 - Disordini
 - Minaccia persona squilibrata
 - Terremoto
 - Uragano
- *Procedure per l'evacuazione del luogo di lavoro*
- *Disposizioni per richiedere l'intervento di Vigili del Fuoco, Polizia e Pronto Soccorso*

Tutte le procedure ed azioni da intraprendere sono indicate nel Piano di Emergenza Aziendale della ABD. Una copia del Piano è distribuita in tutti gli uffici interessati e consultabile in formato digitale da tutti gli addetti aeroportuali.

9.3 SOSPETTO / ATTI ILLECITI CONTRO IL TRASPORTO AEREO / MINACCIA DI BOMBA

Il personale aeroportuale che acquisisce la notizia di una possibile minaccia di attentato deve informare immediatamente la Polizia di Stato fornendo notizie le più circostanziate possibili su come è stata acquisita la segnalazione (impianti, infrastrutture, aerei, persone ecc.)

Inoltre:

- Evitare assolutamente di toccare l'oggetto e di utilizzare apparecchi elettrici/elettronici in prossimità
- Fino all'arrivo delle Forze di Polizia non fare avvicinare nessuno alla zona di pericolo
- Collaborare con le Forze di Polizia, se richiesto, in particolare ai fine dell'evacuazione delle persone e mezzi dalla zona
- Attenersi scrupolosamente alle direttive delle Forze di Polizia
- Evitare di fornire notizie sull'accaduto soprattutto a passeggeri e visitatori

9.4 EMERGENZA SANITARIA

9.4.1 Riferimenti normativi

- Regolamento Sanitario Internazionale
- Circolare ENAC serie EAL-10A
- Annesso 9 - ICAO (Facilitation)

La presente procedura ha lo scopo di disciplinare le operazioni di imbarco e sbarco passeggeri da aeromobili provenienti da paesi extra europei e/o da zone sottoposte a misure sanitarie, ma si applica altresì ai voli provenienti da paesi appartenenti all'Unione Europea, per i quali si renda necessaria, a richiesta del Ministero della Salute, l'applicazione di misure sanitarie.

9.4.2 La struttura

L'aeroporto di Bolzano è provvisto sin dal 1999 di idonea struttura adeguatamente attrezzata e dedicata esclusivamente al controllo sanitario, il tutto conforme ai requisiti infrastrutturali essenziali richiesti dal Ministero della Salute **(Allegato 20)**.

Tale struttura garantisce l'accesso ad un servizio medico adeguato, separato da altri viaggiatori, per intervistare le persone sospette e permettere una pronta valutazione e cura dei viaggiatori ammalati; il locale dispone di :

- · Riserva acqua potabile
- · Bagno
- · Sala attesa
- · Ambulatorio

L'ambulatorio è dotato del seguente kit di emergenza:

- · 2 termometri, digitale e ad infrarossi
- · 10 mascherine chirurgiche

- · 2 mascherine modello FFP2
- · 2 camici monouso
- · 1 scatola guanti monouso
- · 1 scatola cuffie monouso
- · 1 scatola calzari per scarpe
-

9.4.3 La documentazione

Per ogni volo in arrivo proveniente da paese extra europeo la società di gestione deve richiedere obbligatoriamente al Comandante la seguente documentazione da allegare al file del volo e da presentare, su richiesta, al personale USMAF (Uffici di sanità marittima, aerea e di frontiera direttamente dipendenti dal Ministero della Salute) competente per territorio, per le opportune verifiche di competenza:

a) Dichiarazione Generale di Aeromobile – Parte sanitaria **(Allegato 19)**:

documento predisposto dal Comandante dell'aeromobile o da un suo rappresentante e contenente tutte le informazioni relative alle condizioni di salute delle persone a bordo durante un viaggio internazionale ed alle misure sanitarie applicate all'aeromobile;

b) Certificato di disinsettazione residua **(Allegato 18)**:

documento rilasciato dall'autorità sanitaria territorialmente competente che attesta che un aeromobile è stato sottoposto alle pratiche sanitarie raccomandate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per tenere sotto controllo fonti di contaminazione, insetti vettori e serbatoi di infezione;

c) Lista passeggeri

La dichiarazione di cui al punto a) deve essere richiesta sempre per ogni volo proveniente da paese extra europeo, il certificato di cui al punto b) solo per voli provenienti da paesi e territori con aree malariche o paesi endemici per febbre gialla per i quali vi è l'obbligo di disinsettazione.

La lista passeggeri al punto c) deve essere richiesta dal gestore all'operatore aereo per tutti i voli provenienti da un paese extra europeo per le verifiche da parte dell'USMAF.

L'elenco dei paesi di cui al punto b) è pubblicato:

- · dalla OMS – International travel and health
- · dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (visit : www.who.int/wer/en)
- · sulle AIP Italia per paesi infetti da colera

In Italia il certificato di disinsettazione è rilasciato dall'USMAF territorialmente competente ed attesta la conformità del trattamento al metodo raccomandato dall'OMS.

Il trattamento deve essere eseguito da una ditta autorizzata ai sensi della legge 25 gennaio 1994 n. 82, art.1 lett. 2.

9.4.4 Modalità operative in caso di emergenza sanitaria

Durante qualsiasi volo, sia di provenienza europea o extra europea, anche già autorizzato, in presenza di passeggeri e/o membri dell'equipaggio che presentino p.e. sintomi e segni di :

- febbre accompagnata da:
 - estrema debolezza
 - perdita di lucidità

- tumefazione linfoghiandolare
- colorito giallo della pelle e occhi
- tosse e affanno persistente
- sanguinamento inusuale
- paralisi
- con o senza febbre:
 - eruzione o eritema cutaneo
 - vomito persistente o grave
 - diarrea persistente o grave
 - convulsioni

che possono fare ipotizzare un sospetto di malattia infettiva a bordo dell'aeromobile, il Comandante deve dare immediata informazione all'ENAV S.p.A. per attivare l'intervento da parte dell'USMAF competente per territorio e l'attuazione delle misure sanitarie richieste (tramite la Direzione Aeroportuale o la Direzione Generale della Prevenzione del Ministero della Salute).

Per l'aeroporto di Bolzano tutti i soggetti che rilevino o vengano a conoscenza di un pericolo, effettivo o presunto, devono darne immediata comunicazione anche alla società di gestione nella persona del Capo servizio al numero di telefono +39 0471 255 204 che dovrà a sua volta avvisare tempestivamente l'assistenza sanitaria (118) fornendo le seguenti informazioni :

- provenienza dell'aeromobile
- atterraggio programmano sullo scalo (o no)
- eventuale presenza di caso sospetto di malattia infettiva a bordo di aeromobile.



AIRPORT
BOZEN DOLOMITEN
BOLZANO DOLOMITI

REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 88/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Intentionally left blank

SEZ. 10 QUALITA' DEI SERVIZI

10.1 STANDARD DI QUALITA' PREVISTI NELLA CARTA DEI SERVIZI

ABD, in qualità di gestore dell'aeroporto di Bolzano, redige la Carta dei Servizi in conformità alle direttive emanate dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e dell'ENAC e garantisce il rispetto dei previsti livelli di qualità dei servizi offerti all'utenza, così come previsto dalle vigenti normative. In particolare, predispone l'annuale Carta dei Servizi secondo i principi contenuti nella Circolare ENAC APT 12 e relativo documento "LA QUALITA' DEI SERVIZI NEL TRASPORTO AEREO – LE CARTE DEI SERVIZI STANDARD – LINEE GUIDA".

ABD 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.

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.

Gli standard di servizio così definiti costituiscono l'obiettivo di qualità che ABD intende garantire ai clienti per l'anno di riferimento della Carta dei Servizi e deve essere pertanto rispettato da tutti gli Operatori aeroportuali.

Gli Operatori aeroportuali dovranno altresì definire standard di qualità dei servizi riferiti alle proprie attività, in linea con quanto previsto nell'annuale Carta dei Servizi pubblicata dal Gestore.

10.2 PROCEDURE CONTROLLO RISPETTO CARTA DEI SERVIZI

ABD è responsabile dell'attività di monitoraggio delle prestazioni erogate ai passeggeri dai diversi soggetti operanti in aeroporto e della successiva divulgazione al pubblico dei risultati emersi da detti monitoraggi.

Le rilevazioni sui livelli di servizio erogato (monitoraggi) e del livello di soddisfazione dei passeggeri (sondaggi di customer satisfaction) possono essere affidate da ABD a società di ricerca dotate di capacità tecnico-organizzative e di competenze professionali tali da assicurare la conformità con quanto previsto dalla APT 12, a garanzia della massima correttezza, trasparenza e indipendenza delle rilevazioni che hanno come oggetto attività di responsabilità diretta di AB, di prestatori e autoproduttori, di subconcessionari e di Enti di Stato.

ABD determina le soluzioni operative più adeguate per programmare efficacemente le sessioni di rilevazione annuali (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 durante tre diversi periodi dell'anno, scelti per garantire la rappresentazione delle diverse tipologie di utenza (passeggeri business, leisure e traffico etnico). I periodi sono, in linea di massima, marzo, luglio e novembre, in modo da attingere le opinioni dei passeggeri charter, turisti e business, ma questi periodi potrebbero essere modificati a seguito dell'eventuale variazione della composizione del traffico sullo scalo di Bolzano. I questionari sono definiti in base a quanto richiesto dalla normativa sulla Carta dei Servizi, al fine di soddisfare tutto quanto in essa viene richiesto; sono predisposti dal Gestore con la

collaborazione della società di ricerche; il campione viene definito in modo tale da soddisfare l'attendibilità statistica richiesta dalle metodologie ENAC (nel caso di Bolzano il totale campione garantisce un errore statistico pari al + 1,5% rispetto al + 3% consentito dalle metodologie).

I questionari raccolti vengono elaborati e conservati dal Gestore.

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 toilettes.

I monitoraggi dei livelli di servizio operativi si svolgono per tramite di società di rilevazioni esterne, incaricate dal Gestore. I monitoraggi vengono effettuati ogni mese nel corso di una settimana per quanto riguarda indicatori quali i tempi di riconsegna bagagli e i tempi di sbarco; una settimana ogni quattro mesi per quanto riguarda, ad esempio, le attese in coda ai check in, alle biglietterie e ai controlli dei bagagli a mano. Queste analisi consentono 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, dalle società incaricate mentre i report sono diffusi ai soggetti interessati e conservati a cura del Gestore.

Al termine di ogni sessione di rilevazione della customer satisfaction, ABD valuta i risultati elaborati dalla società di ricerca e li trasmette tempestivamente a:

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

Nei report verranno evidenziati eventuali scostamenti significativi rispetto agli standard prefissati. A fronte di risultati non soddisfacenti degli indicatori della qualità del servizio, ABD si riserva la facoltà di attivare appositi audit al fine di verificare le cause della non conformità. Il soggetto aeroportuale deve comunicare a ABD 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, ABD ne darà comunicazione ad ENAC che valuterà i provvedimenti opportuni (convocazione Unità di Gestione o altro).

Da parte sua, la Direzione Aeroportuale, a fronte dei report consuntivi ricevuti, valuta se e come intervenire direttamente nei confronti dei soggetti aeroportuali responsabili del mancato raggiungimento dei risultati.

10.3 PROCEDURE DI VERIFICA DEI RISULTATI DEI MONITORAGGI

ABD 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.

ABD invia altresì ogni quattro mesi un'analisi completa all'ENAC, 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.

Due volte l'anno, ricevuti dal Gestore i dati consuntivi relativi alla qualità del servizio, il Capo Servizio dell'Unità di Gestione della Carta dei Servizi convoca una riunione dell'Unità al fine di valutare i risultati rilevati, gli eventuali scostamenti negativi rispetto agli obiettivi relativi al periodo di riferimento, la possibilità di interventi correttivi.

In caso di significative non conformità, il Gestore indica quali azioni sono state o dovranno adottarsi, richiedendo ai soggetti coinvolti di avanzare proposte di azioni correttive. In caso di non adempimento il Gestore ne darà comunicazione ad ENAC che valuterà i provvedimenti opportuni da intraprendere.

La riunione relativa ai risultati complessivi dell'anno concluso sarà propedeutica all'emissione da parte della competente struttura di ENAC del parere favorevole alla Carta dei Servizi presentata.

Ad autorizzazione ricevuta, ABD trasmetterà ai soggetti coinvolti la tabella con gli indicatori con la specifica degli obiettivi dell'anno in corso.

ABD gestisce i reclami secondo le seguenti modalità:

- a) I reclami possono essere inviati a ABD per posta (Via Francesco Baracca, 1 – 39100 Bolzano) utilizzando la scheda reclami allegata all'annuale Carta dei Servizi o con lettera semplice o via e-mail all'ufficio amministrazione ABD (vedi contatti utili paragrafo 0.3);
- b) Nel caso il reclamo sia riferito a competenze dirette del Gestore, ABD predispone e trasmette all'utente risposta scritta entro 30 giorni dalla data di protocollo aziendale in arrivo.
- c) Nel caso il reclamo riguardi attività di un prestatore, autoproduttore o subconcessionario, ABD inoltrerà il reclamo al soggetto competente che dovrà provvedere alla risposta, entro i 30 giorni dall'arrivo del reclamo, mettendo in copia il Gestore. Qualora questi tempi non siano rispettati, il Gestore risponderà all'utente invitandolo a contattare direttamente la società coinvolta.
- d) ABD fornirà report consuntivo quadrimestrale dei reclami all'ENAC, 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.

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 dovranno fornire al Gestore un report trimestrale contenente i tempi di risposta e la motivazione del reclamo. Tali report verranno inseriti nella documentazione che ABD invierà periodicamente all'ENAC.

Ai sensi della Circolare ENAC APT31, è stato istituito il Comitato aeroportuale per il "Miglioramento continuo della regolarità e qualità dei servizi aeroportuali", che si riunisce con cadenza bimestrale ed ha l'obiettivo di analizzare periodicamente l'andamento dei livelli di servizio erogati, di valutare eventuali criticità e, nel caso, di proporre interventi correttivi.

Il Comitato opera sotto la vigilanza dell'ENAC, è coordinato dal Responsabile Qualità della società di Gestione e riunisce i rappresentanti della Direzione Aeroportuale, i Post Holder Terminal e Area movimento della società di Gestione, i rappresentanti degli handler e dei vettori presenti sullo scalo.

In base alle tematiche affrontate potranno essere invitati altri soggetti interessati nel merito.

10.4 STANDARD OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER SERVIZI ESSENZIALI

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.

Gli standard operativi minimi di scalo sono individuati ed aggiornati a cura del Gestore previa consultazione del Comitato Utenti in seduta allargata agli handlers.

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).

Attualmente i requisiti minimi di scalo a cui ABD fa riferimento sono gli stessi previsti da ENAC per la Carta dei Servizi (**Allegato 2**).

E' onere del Prestatore / Vettore / Autoproduttore informare il Gestore di ogni scostamento rispetto agli standard fissati nel presente capitolo. Il Gestore informerà ENAC Bolzano.

Il mancato rispetto/ripristino degli standard operativi minimi di scalo costituisce infrazione al Regolamento di Scalo e determina valutazioni ed aspetti sanzionatori previsti.

ABD fornirà all'ENAC 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.



REGOLAMENTO DI SCALO

Pagina 93/99

Revisione : 0

Data: 20/11/2013

Intentionally left blank

SEZ. 11 PROVVEDIMENTI E SANZIONI

11.1 VERIFICA DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO E PROVVEDIMENTI

Il personale dell'Ente 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. 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
- Richiesta ad ENAC di applicazione di sanzioni e/o altri provvedimenti

In caso di rilievo di comportamenti inadempienti o di violazioni al contenuto del Regolamento da cui derivino situazioni operative critiche, o di possibile compromissione del regolare svolgimento delle attività operative, o pericolo per le persone o per l'integrità delle infrastrutture aeroportuali, o nocimento alla safety ed alla security aeroportuale, il Capo Servizio 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.

Al fine di procedere alla contestazione di violazioni di qualsiasi natura rispetto a quanto previsto dal presente Regolamento (**Allegato 12**), 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 provvedere ad inoltrarli alla propria struttura di coordinamento.

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.

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.

Il Gestore, trascorsi 15 giorni dalla contestazione, sulla base del contenuto della eventuale risposta e della natura/gravità della violazione, segnala quanto accaduto ad ENAC.

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
- Emergenze
- Informazioni

- Normativa nazionale ed internazionale
- Modalità di utilizzo delle infrastrutture

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 informerà 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 comma e-ter) Cod.Nav., adotterà le più opportune azioni correttive senza alcun indugio, che verranno in seguito, ove ritenuto motivato, ratificate dall'ENAC.

In caso di violazioni di lieve entità, qualora reiterate nel tempo, si applica quanto previsto per le violazioni gravi.

11.2 PROVVEDIMENTI OPERATIVI

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.

I provvedimenti operativi si applicano sia nei confronti degli Operatori, sia dei loro singoli dipendenti.

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.

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.

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.

Il Gestore non potrà 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.

Attraverso i provvedimenti operativi adottati dal Gestore per motivi di urgenza e necessità l'Operatore destinatario può ricorrere all'ENAC presentando le proprie ragioni, informandone

contestualmente il Gestore. L'ENAC si pronuncia sulla correttezza o meno dei provvedimenti operativi intrapresi dal Gestore in relazione a quanto prescritto dal Regolamento.

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 richiesta ad ENAC di ritiro immediato del relativo permesso di circolazione;
- Rimozione di mezzi, attrezzature e/o altri beni o materiali;
- Segregazione di aree e/o infrastrutture danneggiate o utilizzate in modo improprio;

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

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

- Ritiro della patente nei casi previsti dal paragrafo 11 del Regolamento per il rilascio della Patente Aeroportuale Air side (A.D.C.) presso l'aeroporto di Bolzano.

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
- Richiesta ad ENAC di ritiro immediato del permesso di circolazione 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 potrà 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 dovranno 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 potrà 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 del FOD da parte di ABD previa identificazione, ove possibile, del Vettore interessato o, in subordine, del Prestatore per il successivo addebito

11.3 SANZIONI

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'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.

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. In caso di inosservanza alle disposizioni contenute nel Regolamento, o dallo stesso richiamate, troverà applicazione la disciplina dell'art. 1174 del Codice della Navigazione ("inosservanza di norme di polizia").

Ai sensi della Legge 24 novembre 1981, n. 689, dopo aver ricevuto copia dell'accertamento, ENAC applica la relativa procedura e, ove ne ravvisi gli estremi, con apposita ordinanza-ingiunzione, commina la sanzione, avverso la quale è ammesso il ricorso al giudice di pace. In caso contrario emetterà ordinanza di archiviazione.