



REGOLAMENTO

**REDAZIONE E GESTIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA
ALLE VITTIME DI INCIDENTE AEREO E LORO FAMILIARI**

Edizione n° 1 del 05/05/2023

SOMMARIO

1. Finalità ed oggetto	4
2. Ambito di efficacia	4
3. Definizioni	5
4. Ruoli e competenze	6
4.1 ENAC	6
4.2 Vettore aereo	7
4.2.1 Contenuti minimi essenziali del piano di assistenza predisposto dal vettore aereo	7
4.2.2 Attività del vettore aereo in caso di incidente aereo	8
4.3 Gestore aeroportuale	9
4.3.1 Contenuti minimi essenziali del piano di assistenza predisposto dal gestore aeroportuale	9
4.3.2 Implementazione del piano di assistenza predisposto dal Gestore aeroportuale	10
4.4 Team di contatto aeroportuale	11
4.5 Forze dell'Ordine	11
4.6 Terze parti	11
5. Formazione	11
6. Esercitazioni	12
7. Sanzioni	13
8. Decorrenza	13

Articolo 1

Finalità e oggetto

Il verificarsi di un incidente aereo, in conseguenza del quale vi siano persone coinvolte (vittime), determina la necessità di un intervento finalizzato sia all'immediato soccorso e al recupero dei deceduti, sia alle fasi successive, per attuare una adeguata e specializzata assistenza a coloro che siano stati coinvolti nell'evento e ai loro familiari.

A tale riguardo, l'ICAO e l'Unione europea stabiliscono che ciascuno Stato debba predisporre a livello nazionale un Piano di assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari.

In virtù di quanto disposto dall'Annesso 9 dell'ICAO – "Facilitazioni" e dall'art. 21 del Regolamento (UE) n. 996/2010, gli Stati membri devono stabilire leggi, regolamenti e politiche a sostegno dell'assistenza alle vittime di incidenti aerei e alle loro famiglie. L'emendamento 29 all'Annesso 9 dell'ICAO, nonché l'art. 21.2 del Regolamento (UE) 996/2010 rispetto ai vettori aerei, indicano e raccomandano altresì agli Stati contraenti che gli operatori aerei e i gestori aeroportuali predispongano rispettivamente tali piani.

Il presente Regolamento definisce i requisiti e le modalità per la redazione e implementazione del "Piano di Assistenza alle Vittime di Incidenti Aerei e loro Familiari" per i vettori aerei con licenza di esercizio rilasciata dall'ENAC e per i gestori aeroportuali.

Il piano predisposto dai gestori aeroportuali e relativo all'assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari è compreso nel Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo (PEA) come sezione denominata "Piano di Assistenza alle Vittime di Incidenti Aerei e loro Familiari" e, per i vettori con licenza di esercizio rilasciata in Italia, è compreso nell'*Emergency Response Plan* (ERP) con le medesime modalità.

L'ENAC collabora con le associazioni dei parenti delle vittime di incidente aereo ed utilizza il contributo da queste offerto per migliorare continuamente l'assistenza alle vittime di incidente aereo e ai loro familiari.

Articolo 2

Ambito di efficacia

Il presente Regolamento ha lo scopo di definire le attività necessarie ad affrontare adeguatamente un incidente che si verifichi in territorio nazionale o in caso di coinvolgimento di vettore aereo registrato in Italia o, per quanto concerne l'assistenza ai familiari, in caso di presenza di passeggeri di nazionalità italiana a bordo di aeromobile coinvolto nell'incidente avente destinazione o origine in Italia.

Nel caso in cui l'incidente si verifichi nell'ambito di applicazione del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo è attivato, ove necessario, il "Piano di Assistenza alle Vittime di Incidente Aereo e loro Familiari" in esso contenuto.

Al di fuori del precedente campo di applicazione e nell'ambito di quanto individuato dal quadro normativo nazionale vigente in tema di coordinamento operativo di emergenze, con specifico riferimento al tema dell'assistenza alle persone coinvolte, ENAC e il gestore aeroportuale si fanno promotori di un dialogo con i soggetti territorialmente competenti affinché tale assistenza

possa essere assicurata anche in scenari di incidente aereo non rientranti nel perimetro di attivazione del suddetto piano.

In questo caso ENAC e il Gestore aeroportuale valutano con gli altri soggetti competenti l'eventuale convocazione del COE.

In ragione della possibilità che un incidente aereo possa verificarsi al di fuori dell'ambito di attivazione del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, il gestore dell'aeroporto di partenza e di arrivo forniscono la necessaria assistenza alle persone coinvolte, coordinandosi con le autorità competenti.

Articolo 3

Definizioni

Buone pratiche, le azioni da porre in essere da parte delle principali autorità e compagnie aeree operanti nel mondo e ciò che si aspettano le persone coinvolte a seguito di un incidente aereo sia nell'immediato sia nel lungo termine, individuate in base al dato esperienziale.

COE, è il Centro Operativo per l'Emergenza presieduto dal Direttore aeroportuale o suo delegato, cui partecipano i responsabili di tutti gli enti e soggetti coinvolti nella gestione dell'emergenza che abbiano potere decisionale in merito alle operazioni in atto. Il COE si costituisce in tutti i casi in cui l'incidente aereo avvenga all'interno del sedime aeroportuale. Nelle more dell'intervento dell'ENAC, il gestore aeroportuale, in coerenza con quanto previsto nel Piano di Emergenza, assicura il coordinamento delle attività sul sedime aeroportuale di tutti i soggetti pubblici e privati, ai fini del corretto svolgimento delle funzioni che il Piano stesso assegna.

Familiare della vittima, il coniuge della vittima o i diretti ascendenti o discendenti, per consanguineità o affinità, o il parente più prossimo o un'altra persona strettamente legata (biologicamente, legalmente o emotivamente) alla vittima di un incidente.

Incidente aereo, un evento, associato all'impiego di un aeromobile che, nel caso di un aeromobile con equipaggio, si verifica fra il momento in cui una persona si imbarca con l'intento di compiere un volo e il momento in cui tutte le persone che si sono imbarcate con la stessa intenzione sbarcano o, nel caso di un aeromobile a pilotaggio remoto, si verifica tra il momento in cui l'aeromobile è pronto a muoversi per compiere un volo e il momento in cui si arresta alla conclusione del volo e il sistema propulsivo principale viene spento, nel quale:

- a) una persona riporti lesioni gravi o mortali per il fatto di:
 - essere all'interno dell'aeromobile, oppure
 - venire in contatto diretto con una parte qualsiasi dell'aeromobile, comprese parti staccatesi dall'aeromobile stesso, oppure,
 - essere direttamente esposta al getto dei reattori
 - fatta eccezione per i casi in cui le lesioni siano dovute a cause naturali, siano auto inflitte o procurate da altre persone, oppure siano riportate da passeggeri clandestini nascosti fuori dalle zone normalmente accessibili ai passeggeri e all'equipaggio;
- b) l'aeromobile sia scomparso o sia completamente inaccessibile.



Regolamento

Redazione e gestione del piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari

Ed. 1

pag. 6 di 14

Numero Verde, numero di telefono gratuito attivato immediatamente dal Vettore aereo per fornire notizie ai familiari e raccogliere informazioni utili alla verifica della lista passeggeri.

Sala crisi ENAC, struttura a disposizione dei vertici dell'ENAC, presso la sede di Roma, nel caso in cui si verificano eventi di particolare rilevanza o emergenze afferenti il settore del trasporto aereo.

SAT, Special Assistance Team (o Go Team), è una squadra composta da personale selezionato dal vettore aereo che viene attivata a seguito del verificarsi di un incidente aereo. Il suo ruolo è quello di essere il collegamento tra i passeggeri dell'aeromobile coinvolto nell'incidente, le loro famiglie e la compagnia aerea nonché di fornire loro assistenza e supporto psico-sociale.

Superstite, la vittima che non abbia sofferto lesioni mortali come risultanti dall'incidente aereo.

Team di Contatto Aeroportuale, è individuato nel "Piano di Assistenza alle Vittime di Incidente Aereo e loro Familiari", sezione del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo. La funzione del Team è quella di assicurare una corretta informazione alle vittime ed ai loro familiari rispetto alla gestione dell'evento e assistenza delle persone coinvolte. È composto almeno da rappresentanti di ENAC e del gestore aeroportuale, con formazione specifica.

Vittima (o persona coinvolta) qualsiasi persona, imbarcata a bordo dell'aeromobile o meno, rimasta coinvolta in un incidente aereo.

Articolo 4

Ruoli e competenze

4.1 ENAC

L'ENAC, Autorità Nazionale per l'Aviazione Civile, in ottemperanza all'art. 21.1 del Reg. (UE) n. 996/2010, nell'ambito delle competenze attribuite dal quadro normativo internazionale e nazionale vigente per la gestione di un incidente aereo, con specifico riferimento al tema dell'assistenza alle persone coinvolte, provvede a:

1. garantire che tutti i vettori aerei registrati in Italia dispongano di un piano di assistenza alle vittime e ai loro familiari approvandone i contenuti, come previsto dall'art. 21.2 del Regolamento (UE) n. 996/2010;
2. incoraggiare i vettori aerei di Paesi terzi operanti nell'Unione europea ad adottare analogamente un piano di assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari, come previsto dall'art. 21.2 del Regolamento (UE) n. 996/2010;
3. garantire, approvandone i contenuti, che i gestori aeroportuali provvedano alla predisposizione del piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari, come indicato dalla Pratica Raccomandata 8.48 dell'Annesso 9 ICAO – Facilitazioni, inserendolo quale sezione dedicata del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo;
4. vigilare e verificare che tutti gli attori coinvolti nel processo di assistenza alle vittime e ai loro familiari rispettino le procedure indicate nei rispettivi piani, in ottemperanza ai contenuti essenziali, indicati nel presente Regolamento;

5. partecipare, su base territoriale, al Team di Contatto Aeroportuale, con propri rappresentanti specificatamente formati secondo quanto previsto dall'art. 5 del presente Regolamento;
6. predisporre e aggiornare periodicamente, secondo necessità, l'Opuscolo informativo contenente la previsione dei diritti spettanti alle vittime di incidente aereo ed ai loro familiari, nonché ogni altra informazione necessaria;
7. applicare il regime sanzionatorio previsto dall'art. 7 del presente Regolamento;
8. redigere e mantenere aggiornato il presente Regolamento, i relativi allegati e le linee guida contenenti le migliori pratiche per la standardizzazione dei piani di assistenza;
9. presiedere il COE nel caso in cui l'evento dovesse verificarsi nell'ambito di applicazione territoriale del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, mantenendo i contatti con la propria Sala Crisi, con le Prefetture e con il Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale, in caso di coinvolgimento di passeggeri di nazionalità non italiana;
10. operare, nel caso in cui l'evento dovesse verificarsi al di fuori dell'ambito di applicazione territoriale del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, in ottemperanza a quanto disposto dal quadro normativo nazionale vigente in tema di coordinamento operativo di emergenze;
11. attivare e mantenere i contatti con il Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale al fine di fornire adeguata assistenza ed informazione alle vittime ed ai loro familiari nel caso di incidente aereo avvenuto al di fuori dei confini territoriali italiani con passeggeri con coinvolti di nazionalità italiana, e che non riguardi un vettore aereo registrato in Italia;
12. gestire l'attività di informazione istituzionale e intrattenere i rapporti con la stampa, per quanto di competenza.

4.2 Vettore aereo

Il vettore aereo registrato in Italia garantisce quanto previsto dal comma 2 dell'art. 21 del Regolamento (UE) n. 996/2010, predisponendo, implementando e mantenendo aggiornato un proprio piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e ai loro familiari. Nel provvedere al soddisfacimento di questo requisito, il vettore aereo stabilisce preventivamente le procedure da attivare in caso di incidente aereo che coinvolga un proprio volo o altro volo operato con accordi commerciali, dettagliando altresì, con indicazioni chiare e precise, compiti e responsabilità del personale coinvolto.

Il vettore aereo, al fine di provvedere all'assolvimento dei compiti dettagliati nel piano di assistenza, provvede a individuare proprio personale o personale di soggetto terzo deputato all'assistenza, adeguato e formato, sia dal punto di vista numerico, sia delle competenze professionali nonché delle caratteristiche personali, secondo quanto previsto dal presente Regolamento.

Il piano di assistenza del vettore deve essere sottoposto all'ENAC per l'approvazione e per le eventuali successive modifiche.

4.2.1 Contenuti minimi essenziali del piano di assistenza predisposto dal vettore aereo

Il piano di assistenza del vettore aereo deve prevedere almeno quanto segue:

1. Modalità di predisposizione ed attivazione del proprio SAT – Special Assistance Team;
2. Modalità di predisposizione ed attivazione di un numero verde gratuito dedicato ai familiari al fine di fornire e ricevere immediate e tempestive informazioni. Il personale ivi impiegato deve essere qualificato e istruito a fornire le corrette informazioni, anche in lingua italiana (in caso di accordi con Società straniere). L'operatore che riceve il contatto con il familiare deve accertarsi del reale interesse che l'interlocutore ha nei confronti della persona coinvolta nell'incidente aereo. Il numero verde attivato dal vettore aereo deve essere ben visibile nel sito web del vettore stesso. Questi deve prevedere anche una pagina dedicata (dark website) alle informazioni riguardanti l'incidente. Un rappresentante o referente del vettore aereo deve tenersi in stretto coordinamento con il COE nel caso in cui l'evento, per il luogo in cui questo si sia verificato, abbia reso necessaria l'attivazione del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo;
3. Protezione, trattamento e restituzione degli effetti personali delle persone coinvolte;
4. Supporto psicologico, anche attraverso accordi con soggetti terzi;
5. Aiuto finanziario immediato;
6. Assistenza ai passeggeri stranieri per rientro nei propri Paesi d'appartenenza o per la prosecuzione del proprio viaggio;
7. Supporto logistico. Alloggi adeguati (ad es. stanze d'albergo riservate) per gli eventuali sopravvissuti e per le famiglie sia delle vittime sia dei membri dell'equipaggio. Dovrà essere espressamente prevista una adeguata separazione tra le due tipologie di familiari, onde evitare la possibilità di commistioni;
8. Lista dei recapiti e suo costante aggiornamento;
9. Riservatezza e sicurezza delle persone coinvolte;
10. Rispetto degli usi e costumi culturali e religiosi;
11. Consulenza legale ed assicurativa;
12. Visite sul luogo dell'incidente, ove possibile, in accordo con l'ANSV (Agenzia Nazionale Sicurezza del Volo) anche avvalendosi del supporto di terze parti.
13. Partecipazione organizzativa e supporto ai familiari per le cerimonie commemorative e memoriali.
14. Indicazioni del piano esercitativo volto alla corretta applicazione e continuo miglioramento del piano, in ottemperanza a quanto indicato nell'art. 6 del presente Regolamento.

4.2.2 Attività del vettore aereo in caso di incidente aereo

L'incidente aereo che riguardi un volo operato da parte di un vettore aereo registrato in Italia comporta, per il vettore aereo coinvolto (a prescindere che questo risulti come vettore aereo operativo oppure commerciale) di provvedere, nell'ambito dell'attivazione del proprio piano di assistenza, a:

1. garantire il rilascio di informazioni verificate in maniera tempestiva ai soggetti competenti a riceverle. Nel caso in cui l'evento, per il luogo in cui questo si verifichi, preveda l'attivazione del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, tali informazioni

saranno scambiate con il COE attraverso il rappresentante del vettore aereo designato o suo delegato;

2. fornire la lista dei passeggeri, anche provvisoria, ai soggetti con competenza a richiederla, avendo cura di aggiornarla via via che vengono acquisite ulteriori informazioni. Nel caso in cui l'evento, per il luogo in cui questo si verifichi, preveda l'attivazione del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, la lista dei passeggeri dovrà essere trasmessa al COE;
3. attivare un numero telefonico gratuito – numero verde (compresa una linea dedicata per chi chiama fuori dal territorio nazionale);
4. rendere disponibile personale specializzato per l'assistenza psicologica ai familiari e ai sopravvissuti. A tal fine, provvede ad attivare e inviare il proprio personale addestrato (SAT) o personale di soggetto terzo individuato dal vettore stesso nel proprio piano;
5. assicurare l'assistenza logistica, prenotare alberghi, biglietti aerei, predisporre un servizio di trasporto per i familiari che volessero raggiungere il luogo dell'incidente;
6. provvedere tempestivamente e senza indugio agli anticipi di pagamento previsti dall'art. 28 della Convenzione di Montreal del 1999 per l'unificazione di alcune regole del trasporto aereo internazionale e dall'art. 5 del regolamento (CE) n. 2027/97 del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidente aereo.

4.3 Gestore aeroportuale

Il gestore aeroportuale provvede alla predisposizione del Piano di Assistenza alle Vittime di Incidente Aereo e loro Familiari, quale sezione specifica del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, individuando e mettendo a disposizione risorse organizzative, di personale e logistiche necessarie per l'esecuzione dei propri compiti previsti dal piano di assistenza.

Nella cornice delle attività inerenti alla redazione e gestione del Piano di Assistenza, il gestore aeroportuale promuove un dialogo con i vettori aerei che operano stabilmente sul proprio scalo affinché tramite l'instaurazione di una mutua collaborazione venga assicurata la continua, coerente ed efficace assistenza alle vittime e ai loro familiari, anche condividendo le sezioni rilevanti dei rispettivi piani di assistenza.

4.3.1 Contenuti minimi essenziali del piano di assistenza predisposto dal Gestore aeroportuale

Il piano di assistenza del gestore aeroportuale deve prevedere almeno quanto segue:

1. Individuazione delle sale di assistenza e di accoglienza (d'ora in avanti Sale), delle relative modalità di presidio in caso di attivazione e delle operazioni di logistica connesse per l'approntamento delle stesse. Le sale di accoglienza e assistenza, tenendo conto anche delle dimensioni dell'aeroporto, possono essere allestite all'occorrenza, pur mantenendo le caratteristiche di normale uso, o essere individuate ed allestite il più possibile nelle vicinanze dell'aeroporto. Le sale sono così definite:
 - a. Sala assistenza passeggeri;
 - b. Sala accoglienza familiari;
 - c. Sala assistenza membri d'equipaggio;

- d. Sala accoglienza familiari membri dell'equipaggio;
- e. Luogo di ricongiungimento.
2. Modalità di accesso e prima accoglienza, ed eventualmente il trasporto, delle persone coinvolte, siano questi passeggeri o membri dell'equipaggio sopravvissuti, familiari, persone terze coinvolte nell'incidente aereo, presso le sale;
3. Modalità di accettazione e registrazione delle persone indicate dal precedente punto 2, con la primaria finalità di riconcilio e di ricongiungimento delle persone coinvolte con il proprio familiare;
4. Assistenza e fornitura dei generi di prima necessità e conforto alle persone di cui al punto 2. A tal fine, è consigliata al gestore aeroportuale la possibilità di stipulare accordi quadro con i sub-concessionari dei servizi di ristoro, mutuando le buone pratiche in essere in caso di disservizi prolungati riguardanti l'operatività aeroportuale;
5. Assistenza di natura psicosociale, anche tramite l'utilizzo di personale di soggetti terzi specificamente individuato e formato secondo quanto stabilito dall'art. 5 del presente Regolamento. Il piano deve altresì prevedere le modalità di allertamento delle persone impiegate;
6. Individuazione e formazione del personale aeroportuale secondo quanto previsto dall'art. 5 del presente regolamento, preposto a garantire il presidio delle sale e ad assolvere i compiti relativi alla prima accoglienza, movimentazione, registrazione e assistenza alle persone coinvolte di cui al punto 2. Il piano deve altresì prevedere le modalità di allertamento delle persone impiegate;
7. Individuazione e la composizione del Team di Contatto Aeroportuale previsto al successivo art.4.4 del presente Regolamento, con indicazione dei rappresentanti dei soggetti pubblici e privati che lo compongono. Il piano deve altresì prevedere le modalità di allertamento delle persone impiegate;
8. Modalità di comunicazione all'interno dello scalo compresa la messaggistica da utilizzare per i sistemi informativi di scalo (FIDS);
9. Garanzia della tutela della privacy delle persone di cui al punto 2, coinvolgendo, se necessario, addetti alla security aeroportuale, in coordinamento con le Forze dell'Ordine, per impedire l'accesso alle sale di accoglienza e assistenza a persone non autorizzate.

4.3.2 Implementazione del piano di assistenza predisposto dal Gestore aeroportuale

Affinché il piano di assistenza predisposto dal Gestore aeroportuale possa essere implementato e gestito efficacemente in caso di attivazione, il gestore aeroportuale provvede a:

1. predisporre ed eseguire, con il contributo di tutti i soggetti aeroportuali preposti, siano essi pubblici o privati, uno specifico programma volto alla implementazione dei sopracitati contenuti minimi essenziali;
2. individuare e formare, secondo le modalità previste dall'art. 5 del presente Regolamento, i propri rappresentanti al COE e nel Team di Contatto aeroportuale, indicando in aggiunta le relative modalità di allertamento;
3. farsi promotore, di concerto con la Direzione ENAC territorialmente competente, nonché con i vettori rappresentati sullo scalo, di un dialogo con i soggetti terzi localmente presenti per la fornitura di supporto psicosociale;
4. inserire nel piano periodico delle esercitazioni del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo specifici scenari dedicati all'esercitazione del piano di assistenza alle

vittime ed ai loro familiari, secondo quanto individuato dall'art. 6 del presente Regolamento.

4.4 Team di contatto aeroportuale

Il Team di contatto aeroportuale:

1. è individuato nella sezione dedicata "piano di assistenza" del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo. Opera su indicazione e in stretto coordinamento con il COE;
2. è composto da due o più persone, delle quali almeno un rappresentante dell'ENAC e uno del gestore aeroportuale, oltre ad eventuali altri soggetti individuati nel piano di assistenza;
3. assicura una corretta informazione alle vittime e ai loro familiari sulla gestione dell'evento e riporta al COE informazioni rilevanti ai fini della gestione dell'assistenza dei familiari e delle vittime;
4. è attivato dal COE, anche nel caso di non immediata disponibilità del personale di ENAC.

4.5 Forze dell'Ordine

Le Forze dell'Ordine, nell'ambito delle proprie prerogative e competenze, con specifico riferimento al tema dell'assistenza alle persone coinvolte e di quanto indicato dal presente Regolamento, provvedono:

1. a comunicare ai familiari delle vittime coinvolte nell'incidente aereo il decesso del proprio congiunto, coadiuvate eventualmente da personale specializzato nel supporto emotivo e psicologico;
2. con il supporto del personale della security aeroportuale, al presidio e controllo dell'accesso alle sale di accoglienza e di assistenza nonché alla gestione dell'ordine pubblico.

4.6 Terze parti

Associazioni dei parenti delle vittime, Organizzazioni di volontariato di Protezione Civile, Enti del Terzo Settore, Società nazionali e internazionali, con comprovata esperienza nei rapporti con le famiglie delle vittime e con i superstiti di eventi catastrofici, possono essere individuati nei piani di assistenza previsti dal presente Regolamento, quali soggetti preposti alla fornitura di assistenza, supporto nella stessa, o come componenti del Team di Contatto Aeroportuale. Il personale impegnato in queste attività deve essere individuato e formato secondo quanto previsto dall'art. 5 del presente Regolamento.

Articolo 5

Formazione

Il personale individuato e deputato all'assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari deve essere adeguatamente formato, secondo i criteri della formazione professionale permanente e continua, con la previsione di sessioni formative iniziali e *recurrent training* a cadenza periodica, almeno biennale.

A seconda del ruolo ricoperto e del tipo di intervento richiesto, ciascuna risorsa individuata (ad es. componente del SAT; operatore del numero verde; addetto al presidio delle sale di assistenza e accoglienza e ai relativi compiti di assistenza psicosociale; personale di supporto psicologico) partecipa a specifici corsi di formazione che comprendono almeno i seguenti temi:

- Psicologia dell'Emergenza
- Emergency management and intervention
- Peer support (ad es. protocollo CISM)
- Gestione dei conflitti e dello stress
- Team work e team coordination
- Comunicazione e assertività

Le sessioni formative devono prevedere, tra gli strumenti didattici, l'impiego di materiale multimediale audio e video (ad es. testimonianze di familiari, vittime, soccorritori; materiale giornalistico, documentari) e la realizzazione di *role play* dedicati, al fine di acquisire le necessarie conoscenze sulle buone prassi stabilite a livello internazionale per l'assistenza alle vittime e ai loro familiari, avendo cura di considerare le differenze sociali, culturali, linguistiche e religiose dei discenti e dei destinatari dell'assistenza.

Le metodologie formative devono privilegiare l'approccio esperienziale, affinché le persone acquisiscano autentiche competenze e non solo conoscenze teoriche generali.

A tale scopo, è anche di estrema utilità la partecipazione diretta ed attiva di tutto il personale coinvolto nell'assistenza alle simulazioni periodiche di incidente aereo di cui al successivo art. 6.

Al termine delle sessioni formative è prevista una fase di verifica non valutativa dell'apprendimento, attraverso ad esempio *focus group*, *follow up* o *debriefing* dedicati.

Il personale individuato nel Piano di Assistenza alle Vittime di Incidente Aereo e loro Familiari deve inoltre ricevere formazione specifica sul locale Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo.

Articolo 6

Esercitazioni

L'esercitazione del Piano di Assistenza alle Vittime di Incidente Aereo e loro Familiari deve essere condotta nell'ambito dello scenario di simulazione su scala totale del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo. Parimenti, il Vettore aereo provvede all'esercitazione del proprio Piano di Assistenza in occasione della simulazione, su scala totale, del proprio *Emergency Response Plan*.

Ulteriori esercitazioni su scala parziale o "*table top*" del Piano di Assistenza sono previste rispettivamente da parte del Vettore aereo e dal Gestore aeroportuale nel proprio programma esercitativo dei piani di emergenza.



Regolamento

Redazione e gestione del piano di assistenza alle vittime di
incidente aereo e loro familiari

Ed. 1

pag. 13 di 14

Articolo 7

Sanzioni

La violazione delle disposizioni del presente Regolamento implica l'applicazione dell'art. 1174, comma 1, del Codice della navigazione, secondo le procedure di cui alla Legge 24 novembre 1981, n. 689, e s.m.i.

Articolo 8

Decorrenza

Il presente Regolamento entra in vigore dopo sei mesi dalla data della sua pubblicazione nel sito internet dell'Ente.