



REGOLAMENTO DI SCALO

dell'Aeroporto di Milano Linate



EDIZIONE 5.0



Edizione 5

Revisione 0

Documento di riferimento: RS – LIN 5.0

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI LINATE	INDICE DEL DOCUMENTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 1

0 INDICE DEL DOCUMENTO

0	INDICE DEL DOCUMENTO	1
1	PARTE GENERALE.....	6
1.1	Contenuti del Regolamento di Scalo	6
1.1.1	Aggiornamenti	7
1.1.2	Glossario, termini ed abbreviazioni.....	7
1.2	Competenze	12
1.3	Procedura per l'emissione e l'aggiornamento	18
2	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO.....	20
2.1	Descrizione del sedime e dell'intorno aeroportuale	20
2.2	Capacità di scalo e operatività	20
2.2.1	Capacità nominale – Parametri di aeroporto coordinato	20
2.3	Capacità terminal	20
2.3.1	Parametri per il calcolo di assegnazione banchi check-in	21
2.3.2	Capacità impianto di smistamento bagagli	21
2.3.3	Parametri del Gestore aeroportuale.....	21
2.3.4	Parametri per l'Operatore	21
2.4	Funzionamento aeroporto e regole generali	21
2.4.1	Assegnazione e utilizzo infrastrutture e impianti di scalo	22
2.4.1.1	Risorse di scalo.....	22
2.4.1.2	Modalità di assegnazione risorse a rotazione	23
2.4.1.3	Tempi di assegnazione	24
2.4.2	Regole di utilizzo delle risorse	24
2.4.2.1	Risorse gestite direttamente da SEA	24
2.4.2.2	Risorse relative all'area merci	24
2.4.2.3	Risorse assegnate agli Enti di Stato	24
2.4.3	Spazi e impianti in uso esclusivo per erogazione dei servizi aeronautici diretti...	25
2.4.3.1	Consegna e restituzione	25
2.4.3.2	Installazione, manutenzione e modifiche.....	26
2.4.3.3	Arredi e attrezzature	26
2.4.3.4	Prevenzione incendi	27
2.4.4	Lavori realizzativi e manutentivi all'interno del sedime aeroportuale.....	27
2.4.5	Viabilità Aree Regolamentate	28
2.4.6	Circolazione veicolare nei terminal	28
2.4.7	Regolamento per l'accesso all'impianto di distribuzione carburanti ad uso privato nell'area aeroportuale.....	28
2.4.7.1	Premesse	28
2.4.7.2	Ambito della regolamentazione	29
2.4.7.3	Principi di carattere generale.....	29
2.4.7.4	Modalità di rifornimento	29
2.4.7.5	Divieti ed obblighi	29
2.4.7.6	Matrici ambientali	29
2.4.8	Sicurezza di scalo	29
2.5	Gestione informativa operatività di scalo	30
2.5.1	Il sistema informativo di scalo	30
2.5.2	Programmazione Stagionale.....	31
2.5.3	Programmazione Giornaliera	31

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI LINATE	INDICE DEL DOCUMENTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 2

2.5.4	Gestione operativa	31
2.5.5	Consuntivazione e Giornale di Scalo	32
2.5.6	Trasmissione dei dati DCS all'interno del sistema M-AIS	32
2.5.7	Messaggi IATA	32
2.5.8	Dichiarazione unica del Vettore (DUA-DUV); piani di carico e centraggio	33
2.5.9	Prescrizioni di cybersecurity	35
2.6	Accesso in aeroporto e accesso mezzi	35
2.6.1	Obbligo di installazione dispositivo geolocalizzazione mezzi	35
2.6.2	Procedura Tesseramento e tesserini di accesso	36
2.6.3	Procedure per l'accesso all'area di movimento	36
2.6.4	Procedure per il controllo di veicoli operanti in area di movimento, regole di rilascio patenti aeroportuali e droni.	36
2.7	Gestione ambientale	36
2.7.1	Smaltimento rifiuti solidi urbani e speciali	38
2.7.2	Tutela delle acque	38
2.7.2.1	Acque reflue fognarie	38
2.7.2.2	Rete di distribuzione dell'acqua potabile	39
3	ACCESSO ED OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI DEI SERVIZI A TERRA	40
3.1	Procedure per la scelta del prestatore di servizi	40
3.1.1	Limitazioni	41
3.1.2	Procedura di accesso dei prestatori di servizi di assistenza a terra	41
3.1.2.1	Accesso dei prestatori di servizi di assistenza a terra	41
3.1.2.2	Procedura di accesso	42
3.1.2.3	Verifiche del Gestore aeroportuale	45
3.1.2.4	Verbale d'accesso	45
3.1.3	Organizzazione e responsabilità del prestatore di servizi	45
3.1.3.1	Manuale delle Operazioni	45
3.1.3.2	Piano di gestione strategico dell'SMS	46
3.1.3.3	Emergency Response Plan	47
3.1.4	Qualificazione e formazione del personale	47
3.1.4.1	Training Management System e obblighi formativi	47
3.1.4.2	Qualificazione del personale	50
3.1.4.3	Formazione per aree tematiche operative applicabili alle funzioni assegnate ..	52
3.2	Infrastrutture centralizzate e beni aeroportuali	55
3.3	Responsabilità per danni e polizze assicurative	56
3.4	Livelli di servizio, parametri/ requisiti minimi operativi di scalo	56
3.4.1	Parametri	57
3.4.2	Applicazione dei requisiti minimi di scalo	58
3.5	Servizi ai passeggeri	58
3.5.1	Assegnazione ed utilizzo risorse terminal	58
3.5.1.1	Assegnazione e utilizzo banchi check-in	59
3.5.1.2	Assegnazione ed utilizzo <i>gate</i>	60
3.5.2	Sistemi e servizi di informativa e di assistenza al pubblico	61
3.5.2.1	Speaker	61
3.5.2.2	Banchi informazioni	62
3.5.2.3	Informativa generale ai passeggeri	62
3.5.2.4	Call Centre	62
3.5.2.5	Canali social	62
3.5.3	Aviazione Generale - Terminal	63
3.5.3.1	Accesso al terminal di aviazione generale	63
3.5.3.2	Operazioni di assistenza	63
3.5.3.3	Attrezzature	63

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI LINATE	INDICE DEL DOCUMENTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 3

3.5.3.4	Spazi operativi e Business Center	64
3.5.4	Assistenze speciali.....	64
3.5.4.1	Passeggeri a ridotta mobilità	64
3.5.4.2	Passeggeri minori non accompagnati	67
3.5.4.3	Trasporto Organi.....	68
3.5.5	Servizi di assistenza sanitaria	68
3.5.5.1	USMAF SASN	68
3.5.5.2	Servizio medico.....	69
3.5.5.3	Servizio ambulanza	69
3.5.6	Altri servizi ai passeggeri	69
3.5.6.1	Carrelli a disposizione passeggeri	69
3.5.6.2	Oggetti incustoditi e rinvenuti	70
3.5.6.3	Servizio Shop & Collect	72
3.5.6.4	Servizio bus passeggeri.....	73
3.5.6.5	Trasporto equipaggi	73
3.6	SERVIZI AI BAGAGLI.....	73
3.6.1	Assegnazione e utilizzo risorse BHS (Baggage Handling System) e nastri di riconsegna bagagli	73
3.6.1.1	Baggage Handling System (BHS).....	73
3.6.1.2	Nastri di riconsegna bagagli in arrivo	74
3.6.2	Sistema touch screen per il rilevamento dei tempi di riconsegna bagagli.....	75
3.6.3	Bagagli aperti o danneggiati, senza etichetta	75
3.6.4	Trasporto animali vivi (AVI) a seguito passeggero	76
3.6.4.1	Responsabilità dei proprietari o detentori di animali	76
3.6.4.2	Introduzione di animali domestici all'interno del sedime aeroportuale	76
3.6.4.3	Misure aggiuntive di prevenzione.....	77
3.6.4.4	Prevenzione fughe	77
3.6.4.5	Precauzioni da osservare durante il carico/scarico AVI	77
3.7	SERVIZI A MERCI E POSTA	78
3.7.1	Assegnazione ed utilizzo risorse	78
3.7.1.1	Disponibilità delle attrezzature per il trasporto merci	78
3.7.1.2	Prescrizioni per l'utilizzo delle attrezzature per il trasporto merci.....	78
3.7.2	Gestione varco di accesso piazzale.....	79
3.7.3	Interfacciamento tra i prestatori di servizi di rampa e i prestatori di servizi cargo - standard di riferimento e processo operativo	79
3.7.3.1	Scopo.....	80
3.7.3.2	Campo di applicazione	80
3.7.4	Merce in arrivo e relativi documenti	80
3.7.4.1	Elementi di riferimento per la consegna della merce in arrivo	80
3.7.4.2	Registrazione del processo di consegna merci in arrivo	80
3.7.4.3	Rilevazione di eventuali irregolarità dei carichi in arrivo e responsabilità di gestione	81
3.7.5	Merce in partenza e relativi documenti.....	81
3.7.5.1	Completamento del carico da imbarcare e informazioni per il bilanciamento aeromobili.....	81
3.7.5.2	Disponibilità "in linea" e ritiro di merci e posta in partenza	82
3.7.5.3	Registrazione del processo di ritiro dei carichi in partenza.....	83
3.7.5.4	Rilevazione di eventuali Irregolarità dei carichi in partenza e responsabilità di gestione	84
3.7.5.5	Rientro della merce non imbarcata	84
3.7.6	Assistenze particolari ai fini del trasporto di merci.....	85
3.7.7	Gestione delle merci pericolose e radioattive	85

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI LINATE	INDICE DEL DOCUMENTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 4

3.8	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	85
3.8.1	Assegnazione e utilizzo risorse di <i>airside</i>	85
3.8.1.1	Assegnazione e utilizzo stand e loading bridge	85
3.8.1.2	Utilizzo stand	86
3.8.1.3	Utilizzo loading bridge	86
3.8.2	Generatore fisso	87
3.8.3	Sistema fisso di condizionamento	87
3.8.4	Aree attrezzature, parcheggi mezzi, punti di ricarica mezzi elettrici	87
3.8.5	Utilizzo rulliere di stoccaggio ULD	88
3.8.6	Traino rotabili	89
3.8.7	Prevenzione FOD, pulizia/spazzatura piazzale	89
3.8.8	Gestione del piazzale e dei parcheggi, servizio di marshalling e follow me, guide ottiche	89
3.8.9	Aircraft handling and servicing operations	89
3.8.9.1	Accesso all'aeromobile	89
3.8.9.2	Ground Support Equipment (GSE)	90
3.8.10	Lavaggio esterno degli aeromobili	91
3.8.11	Gestione rifiuti, acque reflue, acqua potabile	92
3.8.11.1	RSU – Rifiuti Solidi Urbani	92
3.8.11.2	Rifiuti Speciali	94
3.8.11.3	Rifiuti a potenziale rischio biologico di provenienza aeronautica	96
3.8.11.4	Bottini di bordo - aree di scarico regolamentate e centralizzate	100
3.8.11.5	Distribuzione acqua potabile per aeromobili impianto cloratore - servizio centralizzato	102
3.8.12	De-icing / de-snowing	107
3.8.13	Sversamenti in aree operative	107
3.8.14	Operazioni di rifornimento carburante	107
3.8.15	Servizi antincendio	107
3.8.16	Procedure operative di emergenza e incendio in apron	107
3.8.17	Piano di riduzione del rischio da impatto con uccelli e animali selvatici	107
3.8.18	Rimozione aeromobili	108
3.8.19	Servizi di assistenza aeroportuale obbligatori (voli di Stato, voli umanitari, voli operanti in presenza di sciopero)	108
3.8.19.1	Voli di Stato	108
3.8.19.2	Comunicazioni e prestazioni indispensabili nei servizi aeroportuali in occasione di scioperi	108
3.8.20	Assistenza aeromobili con codice letterale superiore rispetto alla categoria dell'Aeroporto	110
3.8.21	Servizi di coordinamento operativo	110
3.8.21.1	Coordinamento operativo di scalo	110
3.8.21.2	Airport Collaborative Decision Making (A-CDM)	111
4	SAFETY MANAGEMENT SYSTEM	113
4.1	Premessa e scopo	113
4.2	Risk Management	113
5	SERVIZI DI ASSISTENZA IN CASI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (RIDUZIONI DI CAPACITÀ E CONTINGENCY)	114
5.1	Criteri di attivazione volontari in caso di contingency	114
5.2	Comitato Risposta Crisi	115
5.2.1	Attivazione CRC	115
5.2.2	Composizione e convocazione CRC	115
5.2.3	Procedure di settore per partecipazione a CRC	116
5.2.4	Scopo del CRC	116

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI LINATE	INDICE DEL DOCUMENTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 5

5.2.5	Dotazioni CRC	116
5.2.6	Comunicazioni con la stampa	116
5.3	Operazioni in presenza di limitazioni operative	116
5.3.1	Operazioni in condizioni di visibilità ridotta (<i>All Weather Operations</i>).....	116
5.3.2	Operazioni invernali	117
5.3.2.1	Comitato aeroportuale neve	117
5.3.3	Procedure in condizioni metereologiche avverse	117
5.3.4	Operazioni notturne.....	117
6	Verifiche e misure interdittive.....	118
6.1	Verifica del rispetto del Regolamento di Scalo e provvedimenti interdittivi.....	118
6.2	Attività di auditing verso gli Operatori	119
6.3	Misure interdittive	120
6.4	Sanzioni.....	122

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 6

1 PARTE GENERALE

1.1 Contenuti del Regolamento di Scalo

Il Regolamento di Scalo (di seguito il Regolamento o RdS) è predisposto, recependo il contributo di ENAV, Enti Stato e Comitato Utenti per le attività di competenza, dal Gestore aeroportuale in ottemperanza alle vigenti disposizioni normative e regolamentari con particolare riferimento alle previsioni del Regolamento (UE) 139/2014, dell'art. 705 del Codice della Navigazione, dell'articolo 2, comma 3. del D.L. 8 settembre 2004, n. 237, convertito con legge 9 novembre 2004, n. 265, dell'art. 5 Decreto-Legge 18 gennaio 1992, n. 9, e ss.mm.ii., nonché della nota n. 67532/DG Direzione Generale di ENAC del 23 giugno 2015.

Il Regolamento di Scalo, così predisposto, è adottato con apposita ordinanza dalla competente Direzione Territoriale di ENAC, rendendolo cogente. All'osservanza del Regolamento sono tenuti tutti i soggetti che operano in aeroporto a qualsiasi titolo.

Il Regolamento forma parte integrante e sostanziale delle *"condizioni per l'uso dell'aeroporto"*, di cui all'art. 699 del Codice della Navigazione.

Quanto riportato nel presente documento va costantemente interpretato alla luce di quanto stabilito dal Codice della Navigazione.

Con la riforma del Codice della Navigazione, al fine di evitare ambiguità ed incertezze, coerentemente alle disposizioni comunitarie, il legislatore ha inteso separare nettamente il ruolo e le funzioni dei fornitori di servizi che svolgono la loro attività sotto la supervisione e il coordinamento operativo del Gestore aeroportuale all'interno dell'aeroporto, rispetto al ruolo svolto dall'Autorità, che svolge, invece, il compito di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo, nonché di Polizia, esercitate in coerenza con la normativa nazionale, comunitaria ed internazionale applicabile.

Il Regolamento di Scalo, quindi, contiene la raccolta di regole comportamentali e procedure del Gestore aeroportuale, di ENAV e di tutti i soggetti concorrenti al processo aeroportuale complessivo per quanto di rispettiva competenza, che regolano l'attivazione e l'esecuzione dei processi correlati ai servizi aeroportuali, in conformità alle normative nazionali, comunitarie ed internazionali vigenti, per assicurare il coordinato e regolare utilizzo delle infrastrutture e degli impianti. Esso si pone l'obiettivo di essere lo strumento di governo del processo aeroportuale dal punto di vista del livello di servizio erogato e della sicurezza operativa dello scalo, definendo il complesso degli strumenti di controllo che il Gestore ha a disposizione per svolgere il compito affidatogli in funzione della Convenzione per la gestione aeroportuale vigente tra SEA ed ENAC. La Direzione Territoriale di Milano Linate dell'ENAC, verificata la rispondenza alle normative nazionali ed internazionali vigenti, adotta con propria ordinanza il Regolamento di Scalo, rendendolo cogente.

Al fine di disciplinare le attività dei soggetti coinvolti, le procedure relative ai processi considerati, i riferimenti agli allegati e al Manuale di Aeroporto costituiscono parte integrante del Regolamento di Scalo e acquisiscono pari efficacia con l'Ordinanza ENAC di adozione dello stesso.

Tutti gli Operatori ed utenti dell'Aeroporto sono tenuti al rispetto di quanto previsto nel RdS. È onere del Gestore e degli operatori di settore garantire una corretta attività di informazione rivolta a tutti coloro che a vario titolo operano, circolano e stazionano all'interno del sedime aeroportuale. Inoltre, tutti i Datori di Lavoro hanno l'obbligo di formare il proprio personale sul contenuto del Regolamento stesso, rendendolo edotto delle responsabilità e delle relative conseguenze in caso di inosservanza.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 7

L'attività dei fornitori dei soggetti operanti sullo scalo s'intende svolta sotto la responsabilità dei rispettivi committenti che definiranno nei relativi accordi le modalità di comportamento ed eserciteranno adeguata sorveglianza, così da assicurare il rispetto di quanto previsto dalle norme e disposizioni vigenti sullo scalo.

La violazione delle disposizioni contenute nel RdS comporta l'applicazione di sanzioni.

In applicazione della normativa vigente e delle correnti disposizioni dell'ENAC, Il Regolamento di Scalo di Milano Linate è strutturato secondo i seguenti capitoli:

1. PARTE GENERALE,
2. DESCRIZIONE AEROPORTO,
3. ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA
4. SAFETY MANAGEMENT SYSTEM,
5. SERVIZI DI ASSISTENZA IN CASI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (riduzioni di capacità e contingency),
6. VERIFICHE E MISURE INTERDETTIVE.

Il Regolamento di Scalo è integrato con gli Allegati Tecnici. Negli Allegati Tecnici, sono raccolte tavole descrittive, procedure e documenti tecnici non inseriti direttamente nel testo del Regolamento di scalo.

Il Regolamento di Scalo (di seguito il Regolamento o RdS) è predisposto, recependo il contributo di ENAV, Enti di Stato e Comitato Utenti per le attività di competenza, dal Gestore aeroportuale in ottemperanza alle vigenti disposizioni normative e regolamentari con particolare riferimento alle previsioni dell'articolo 2, comma 3. del D.L. 8 settembre 2004, n. 237, convertito con legge 9 novembre 2004, n. 265, dell'art. 705 del Codice della Navigazione e del Regolamento UE n.139/2014.

Il Regolamento di Scalo così predisposto è adottato dalla competente Direzione Territoriale di ENAC, che lo rende cogente con apposita ordinanza e alla cui osservanza sono tenuti tutti i soggetti che operano in aeroporto a qualsiasi titolo.

Il Regolamento forma parte integrante e sostanziale delle "condizioni per l'uso dell'aeroporto", di cui all'art. 699 del Codice della Navigazione.

Le procedure del Manuale richiamate nel Regolamento di Scalo costituiscono parte integrante di quest'ultimo e, pertanto, ne assumono la cogenza.

Con la riforma del Codice della Navigazione, al fine di evitare ambiguità ed incertezze, coerentemente alle direttive comunitarie, il legislatore ha inteso separare nettamente il ruolo e le funzioni dei fornitori di servizi, che svolgono la loro attività sotto la supervisione e il coordinamento operativo del Gestore aeroportuale all'interno dell'aeroporto, dal ruolo svolto dall'Autorità, che svolge invece funzioni di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo, nonché di Polizia, esercitate in coerenza con la normativa nazionale, comunitaria ed internazionale applicabile.

1.1.1 Aggiornamenti

La presente edizione del Regolamento di Scalo è stata modificata in modo sostanziale in tutte le sue sezioni. Pertanto, non viene riepilogato il dettaglio degli aggiornamenti.

1.1.2 Glossario, termini ed abbreviazioni

A/M - AA/MM	Aeromobile - Aeromobili
-------------	-------------------------

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 8

ABI	Airport Business Intelligence - Sistema SITA utilizzato per la fatturazione
ACARS	Aircraft Communication Addressing and Reporting System - Sistema di comunicazione tra aeromobili e stazioni di terra
A-CDM	Airport Collaborative Decision Making
Aeroporto	Area delimitata su terra o acqua (comprendente ogni edificio, installazione e impianto) destinata, interamente o in parte, all'arrivo, alla partenza e al movimento a terra di aeromobili
AIBT	Actual In Block Time
AIP	Aeronautical Information Publication - Pubblicazione di Informazioni Aeronautiche
Airside	L'area di movimento di un aeroporto, il terreno adiacente e gli edifici e porzioni di essi, il cui accesso è controllato
AMI	Aeronautica Militare Italiana
AOBT	Actual Off Block Time
AOC	Aeronautical Operational Control
AOCC	Airport Operation Control Centre
Apron (piazzale)	Area specifica nell'aeroporto adibita allo stazionamento di aeromobili per l'imbarco e lo sbarco di passeggeri, il carico e lo scarico di merci e posta, il rifornimento carburante, il parcheggio e la manutenzione. Tale area è distinta dall'area di manovra mediante apposita segnaletica
APU	Auxiliary Power Unit - Generatore di Corrente di Bordo Ausiliare
Area di manovra	Parte di un aeroporto adibita al decollo, all'atterraggio e al movimento a terra degli aeromobili con esclusione dei piazzali di sosta
Area di movimento	Parte di un aeroporto destinata al movimento a terra degli aeromobili comprendente l'area di manovra ed i piazzali di sosta
Area sterile	Parte di <i>air side</i> dove vengono applicati controlli volti ad assicurare che nessuna persona, nessun oggetto e nessun veicolo non autorizzati possano accedere
ASU	Avionics Switching Unit
ATB	Automated Ticket and Boarding pass - Periferiche di stampa delle carte di imbarco
ATC	Air Traffic Control - Controllo del Traffico Aereo
ATM	Air Traffic Management - Gestione del Traffico Aereo
ATS	Air Traffic Services – Servizi del traffico aereo
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, lett. f), D.Lgs. 18/1999
AVIH	Trasporto animali in stiva
BLND or DEAF	Passeggeri ciechi o sordi

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 9

BHS	Baggage Handling System - Impianto di smistamento bagagli
BRS	Baggage Reconciliation System - Sistema automatico di riconcilio automatico dei bagagli
BSM	Baggage Source Message - Messaggio IATA per voli in partenza su bagagli in transito ed originanti
BTM	Baggage Transfer Message - Messaggio IATA per i bagagli su voli in arrivo
BTP	Bag Tag Printer - Periferiche di stampa delle etichette bagagli
Caposcalo	Il caposcalo rappresenta l'esercente per tutto ciò che concerne l'esercizio della impresa (Vettore), fatta eccezione delle attribuzioni per le quali la rappresentanza è conferita ad altri preposti dell'esercente.
CNA	Compagnia di Navigazione Aerea
CRC	Comitato Risposta Crisi
CRM	Customer Relationship Management - Sistema informativo dedicato alla gestione della relazione con i clienti
CSA	Comitato di Sicurezza Aeroportuale
CUTE	Common-Use Terminal Equipment - sistema informativo di SITA
DCS	Departure Control System - sistema informativo delle compagnie aeree
DGR	Dangerous Goods Regulations
DGS	Docking Guidance System
Dirottamento	Secondo l'accezione classica, l'atterraggio di un aeromobile in un aeroporto diverso da quello di destinazione per diverse ragioni: condizioni meteo, problemi tecnici o cause urgenti di altra natura.
D.P.I.	Dispositivi di Protezione Individuale
DPI	<i>Departure Planning Information</i>
DPNA	Disabled Passenger Needing Assistance - Passeggeri con problemi psichici che non sfociano nella malattia mentale acuta ma che sono ad esempio affetti da Sindrome di Down o morbo di Alzheimer allo stadio iniziale che porta al disorientamento, anziani in difficoltà ma che non necessitano di sedia a rotelle, passeggeri autistici, analfabeti, eccetera
DPT	Periferica per la stampa della documentazione di volo
DT	Direzione Territoriale ENAC
DUA	Dichiarazione Unica del Vettore per i voli in arrivo
DUV	Dichiarazione Unica del Vettore per i voli in partenza
EFD	ETFMS Flight Data Message

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 10

EIBT	Estimated In Block Time
ENAC	Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
ENAV	Società Nazionale per l'Assistenza al Volo – Società fornitrice di servizi di assistenza al volo e di controllo del traffico aereo
Enti di Stato	Enti statali con competenze istituzionali direttamente strumentali allo svolgimento delle attività aeroportuali, quali, a titolo esemplificativo, ENAC, AMI, Polizia Aerea Marittima e di Frontiera, Carabinieri, Guardia di Finanza, Sanità Aerea, Vigili del Fuoco, Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, AISI
EOBT	Estimated Off-Block Time
ERA	Equipment Restriction Area – Area di divieto di parcheggio dei mezzi di rampa o di servizio
FFM	Freight Flight Manifest /Airline Flight Manifest
FOD	Foreign Object Damage - Danno da oggetti estranei Foreign Object Debris - Oggetti estranei che potrebbero causare danni ad un velivolo o a persone
GdS	Giornale di Scalo - Strumento di consuntivazione dei dati operativi di traffico aereo, ai fini della fatturazione e dell'archiviazione dei suddetti dati
Gestore aeroportuale	Il soggetto a cui è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato (cfr. art. 705, Cod. Nav.)
GPU	Ground Power Unit - Generatore di Corrente per aeromobili Terrestre
GSE	Ground Support Equipment
GSR	Ground Safety Report
IATA	International Air Transport Association - Associazione internazionale del trasporto aereo
IBAR	Italian Board Airline Representatives
ICAO	International Civil Aviation Organization - Organizzazione internazionale dell'aviazione civile
Land side	Le aree e i manufatti all'interno dei confini aeroportuali, a esclusione dell'air side
LDM	Load Message - messaggio contenente le informazioni relative al trasportato in arrivo e in partenza
L&F	Lost&Found - Ufficio oggetti rinvenuti
LIR	Loading Instruction Report
LT	Local time
M-AIS	Milan Airport Information System - Sistema informativo di scalo
MAAS	Meet-and-Assist - Passeggeri che necessitano di assistenza

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 11

MEDA	Medical case - Passeggeri che necessitano di particolari attrezzature mediche/ossigeno terapia
MCT	Minimum Connecting Time - Tempo in minuti, disponibile per effettuare lo sbarco dal volo cedente ed imbarcarsi sul volo ricevente.
MVT	Aircraft Movement Message - Messaggio relativo al routing del volo
NOTOC	Notification to captain - Notifica al capitano
OL	Operations Letter - Lettera di Operazioni
Operatore	Qualsiasi operatore aeroportuale, compresi il vettore, il prestatore, l'autoproduttore, l'esercente
Piazzola per aeromobili (Stand)	Area specifica di un aeroporto adibita al parcheggio di un aeromobile
PIC	Pilot in command - Pilota al comando
PNS	Programma Nazionale per la Sicurezza
Prestatore	Qualsiasi prestatore di servizi di assistenza a terra che fornisce una o più categorie di servizi di assistenza a terra, ai sensi del D.Lgs. 18/1999
PRM	Passenger with Reduced Mobility - Passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta
PSM	Passenger Service Message - Messaggio inviato per le assistenze speciali
RdS	Regolamento di Scalo
RSU	Rifiuti Solidi Urbani
SEA	Società per Azioni Esercizi aeroportuali - Gestore degli aeroporti di Milano Linate e Milano Malpensa
Sedime aeroportuale	Insieme delle aree lato aria (air side) e lato terra (land side) sulle quali si esercitano le competenze di ENAC
SIBT	Scheduled In Block Time
SMS	Safety Management System
SOBT	Scheduled Off-Block Time
STCR	Stretcher - Passeggeri che viaggiano in barella
TTOT	Target Take-Off Time
ULD	Unit Load Device - Container aerei
USMAF SASN	Ufficio di Sanità Aerea Marittima e di Frontiera -Servizio di Assistenza Sanitaria ai Naviganti
Vettore	Compagnia aerea che trasporta per via aerea passeggeri, posta e merci
VV.F.	Vigili del Fuoco

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 12

WCHC	Wheelchair cabin - Passeggeri pressoché immobili, che necessitano di sedia a rotelle, durante le fasi di imbarco/sbarco e per la sistemazione all'interno dell'aeromobile
WCHR	Wheelchair ramp - Passeggeri che necessitano di sedia a rotelle per compiere lunghi tratti. Possono salire/scendere le scale dell'aeromobile e raggiungere il proprio posto a bordo
WCHS	Wheelchair steps - Passeggeri che non possono salire/scendere le scale dell'aeromobile, ma sono in grado di raggiungere, anche se con difficoltà, il proprio posto a bordo

1.2 Competenze

Gli Enti di Stato, il Gestore, ENAV e tutti i soggetti che operano in aeroporto hanno l'obbligo di rispettare i contenuti del presente Regolamento e si ritengono responsabili in caso di inottemperanza a quanto previsto.

ENAC agisce come autorità unica di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo, esercitando altresì poteri sanzionatori, nel settore dell'aviazione civile in Italia nel rispetto dei poteri derivanti dal Codice della Navigazione.

Il **Gestore aeroportuale** è il soggetto a cui sono affidati i compiti definiti nel Codice della Navigazione Aerea ai sensi degli artt. 705 e seguenti, nonché del Regolamento UE 139/2014, i cui contenuti si intendono integralmente richiamati insieme ad altre attività previste nella Convenzione per la gestione e lo sviluppo aeroportuale. In particolare:

- amministrare e gestire le infrastrutture e gli impianti aeroportuali,
- assicurare la presenza dei servizi di assistenza a terra, fornendoli direttamente o coordinando le attività dei vari Operatori privati presenti nell'aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato, che sono responsabili diretti del livello di servizio erogato per propria competenza. Il Gestore garantisce il coordinamento e controllo dei soggetti privati attraverso l'acquisizione dell'impegno ad esercitare le attività in coerenza con gli standard stabiliti.

Fornisce, altresì, tempestive notizie ad ENAC, ad ENAV, ai Vettori e agli altri Enti interessati in merito ad eventuali riduzioni del livello del servizio e/o ad interventi sull'area di movimento dell'aeroporto, nonché sulla presenza di ostacoli o di altre condizioni di rischio per la navigazione aerea afferenti al sedime aeroportuale, ciò anche al fine di una corretta e tempestiva informazione agli utenti.

Il Gestore, sotto la vigilanza di ENAC e coordinandosi con ENAV, è il soggetto a cui è affidato il compito di assegnare le piazzole di sosta agli aeromobili ed assicurare l'ordinato movimento degli altri mezzi e del personale sui piazzali, al fine di non ostacolare l'attività di movimentazione degli aeromobili, verificando il rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Scalo da parte degli operatori privati fornitori di servizi aeroportuali.

In relazione alle attività disciplinate dal presente Regolamento, il ruolo del Gestore si esplicita, inoltre, nell'assicurare l'accesso alle infrastrutture aeroportuali secondo criteri di efficienza, efficacia, trasparenza ed equità; tutti gli Operatori privati dovranno assicurare il rispetto delle condizioni di sicurezza ed operative adeguate agli standard fissati per lo scalo.

Nel Regolamento di Scalo, il Gestore:

- definisce le procedure che regolano aspetti operativi che riguardano l'operatività dello scalo inteso nel suo complesso;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 13

- definisce i parametri di controllo e i metodi di verifica per ciò che concerne la qualità del servizio reso (anche sotto l'aspetto della sicurezza), con cui interviene sui soggetti che operano in aeroporto mediante attività di audit e verifiche periodiche a campione.

ENAV detiene specifiche attribuzioni in materia di servizi della navigazione aerea, in base alle leggi vigenti, alle norme statutarie e al proprio Contratto di Programma. In particolare, per quanto attiene l'attività di fornitura dei servizi di controllo del traffico aereo in ambito aeroportuale, sotto vigilanza di ENAC e coordinandosi con il Gestore aeroportuale, disciplina e controlla la movimentazione degli aeromobili, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra ed assicura l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali.

Per quanto di propria competenza ed in coordinamento con il Gestore, predispone procedure e risorse per garantire il rispetto dei livelli di servizio fissati nel presente Regolamento.

È compito di ENAV garantire opportuna informativa al Gestore relativamente alla riduzione prevista e in essere della capacità operativa dello scalo dovuta alla variazione di parametri da ENAV governati e controllati (articolo 806 Codice della Navigazione).

Il Gestore aeroportuale ed ENAV, sotto la vigilanza di ENAC, assicurano con apposite procedure ed accordi sottoscritti tra le Parti, il coordinamento delle attività di rispettiva competenza, che per loro natura necessitano di un'interazione, nel rispetto della normativa vigente applicabile in materia. Nello specifico, quelle relative alla movimentazione di aeromobili, mezzi e persone sugli *apron* e l'assegnazione e partenza degli aeromobili dagli *stand*.

Gli **Operatori aeroportuali** devono garantire l'esercizio delle proprie attività secondo le prescrizioni del presente Regolamento ai fini di consentire il controllo da parte del Gestore Aeroportuale ai sensi dell'art. 705 CdN.

Nel rispetto del Regolamento di Scalo, i soggetti privati che accedono all'aeroporto devono fornire garanzie in merito alla capacità di adempiere ai propri obblighi, nonché alle condizioni di svolgimento dei servizi.

I Vettori, le Compagnie Aeree e gli esercenti operanti sullo scalo di Linate sono tenuti a nominare, ai sensi dell'art. 880 CdN, un caposcalo al quale sono conferite le mansioni di cui all'art. 882 CdN. In generale, tutti i soggetti che erogano i servizi necessari o strumentali al trasporto aereo e/o alla attività aeroportuale, nel caso in cui non siano in grado di fornire gli stessi entro i termini definiti nel Regolamento, devono darne immediata informazione al Gestore aeroportuale.

Attraverso il Regolamento di Scalo, si disciplinano le modalità con cui tutti gli Operatori trasmettono al Gestore le informazioni in merito a riduzioni del livello di servizio, interventi sull'area di movimento, presenza di ostacoli od altre condizioni di rischio per la navigazione aerea nell'ambito del sedime di concessione e/o in generale tutte le informazioni riguardanti la sicurezza operativa.

Ai sensi dell'Art. 802 del Codice della Navigazione, in caso di reiterati inadempimenti alle obbligazioni od ai contenuti del Regolamento, ENAC adotta provvedimenti sanzionatori fino ad obbligare l'Operatore/Vettore a pagamenti anticipati nei confronti del Gestore o di ENAV, o di altri soggetti fornitori, ovvero ad applicare la sospensione/revoca dell'abilitazione ad operare.

I Comitati aeroportuali

Completano il quadro delle competenze in ambito aeroportuale i seguenti comitati:

- **AERODROME EMERGENCY COMMITTEE (AEC)**

L'Aerodrome Emergency Committee ha il compito specifico di analizzare, testare e rivalutare il Piano di Emergenza Aeroportuale.

Il comitato è composto dai rappresentanti qualificati di tutti i soggetti coinvolti nell'applicazione del PEA, con responsabilità per quanto concerne la predisposizione e la gestione degli interventi (*crisis preparedness and management*). Ogni soggetto è rappresentato da persona in possesso di adeguata autorità e delega.

I soggetti titolati a partecipare all'AEC sono quelli chiamati ad intervenire al Centro Operativo per Emergenza (COE).

Le azioni correttive derivanti dagli esiti delle simulazioni che richiedono una revisione del Piano di Emergenza, proposta dal soggetto coinvolto nell'ambito dell'AEC, vengono

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 14

valutate dal Gestore tramite il proprio Safety Management System, ai fini della proposta di emendamento del PEA da sottoporre ad ENAC.

Per ulteriori dettagli, si rimanda al Manuale di Aeroporto di Linate – Capitolo 19: Piano Emergenze.

- **OBSERVER CRITIQUE TEAM (OCT)**

La costituzione dell'*Observer Critique Team* ha come scopo quello di presenziare alle esercitazioni di emergenza, analizzarne i risultati in sede di debriefing e proporre eventuali revisioni del Piano laddove necessario.

Ciascun Ente comunica al Gestore Aeroportuale con sufficiente anticipo rispetto alla pianificazione dell'esercitazione i nominativi delle persone all'interno della propria organizzazione deputate a svolgere questo ruolo.

Al fine di poter valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi di intervento e l'efficacia delle procedure, ai membri dell'Observer Critique Team sono richiesti i seguenti requisiti:

- Conoscenza delle tematiche legate alla gestione di maxi-emergenze ed in particolare del presente Piano in accordo con il Training Programme del Gestore.
- Familiarità con le modalità di gestione di un audit al fine di una valutazione obiettiva dei risultati che consentano di individuare opportunità di miglioramento del sistema di gestione di un'emergenza.

Il Team partecipa alla fase di pianificazione delle simulazioni al fine di essere allineato rispetto agli obiettivi prefissati e alle aree soggette a verifica.

Le valutazioni sono effettuate utilizzando apposite check list predisposte dal Gestore.

All'interno del Team viene nominato un Team Leader in rappresentanza del Gestore con il compito di coordinarne il processo in tutte le fasi di intervento, dalla pianificazione dell'esercitazione al debriefing.

Per ulteriori dettagli, si rimanda al Manuale di Aeroporto di Linate – Capitolo 19: Piano Emergenze.

- **CENTRO OPERATIVO PER L'EMERGENZA (COE)**

In caso di incidente, il coordinamento delle attività si realizza mediante la costituzione del Centro Operativo per l'Emergenza (COE) che, operando in stretto contatto con il Posto di Comando Avanzato (PCA), adotta ogni provvedimento teso al coordinamento delle attività al fine di:

- supportare le richieste che provengono dal luogo dell'incidente attraverso il Direttore Tecnico dei Soccorsi;
- agevolare l'intervento dei mezzi di soccorso esterni e della scorta verso e dall'area dell'incidente;
- recepire le informazioni e gli aggiornamenti dagli Enti presenti sul luogo dell'incidente;
- coordinare l'assistenza dei passeggeri illesi e/o leggermente feriti e dei familiari delle vittime;
- presidiare l'area interessata dall'incidente, le aree destinate ai superstiti e gli accessi principali all'aeroporto;
- supportare le attività medico-legali connesse al recupero, al trasferimento e alla gestione delle salme;
- organizzare il piantonamento dei resti dell'aeromobile sul luogo dell'incidente e gestire gli effetti personali recuperati;
- gestire eventuali richieste di limitazioni/chiusura dell'aeroporto o parti di esso e richieste di NOTAM;
- coordinare flussi, priorità di atterraggio o decollo;
- ridurre il disagio dei passeggeri in aerostazione;
- condividere e coordinare le azioni da intraprendere in termini di attività e/o informativa all'interno e/o all'esterno dello scalo;
- ripristinare l'operatività aeroportuale.

Il Centro Operativo per l'Emergenza (COE), situato presso la Sala Crisi AOCC al secondo piano dell'aerostazione e disponibile h24, è composto dai rappresentanti qualificati del

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 15

Gestore Aeroportuale e degli Enti istituzionali preposti alla gestione dell'emergenza di seguito indicati:

- Gestore Aeroportuale;
- ENAC;
- Vigili del Fuoco;
- AREU;
- ENAV;
- Polizia di Frontiera;
- Carabinieri;
- Guardia di Finanza;
- Dogana;
- USMAF-SASN;
- Compagnia Aerea interessata o Prestatore di servizi di assistenza a terra delegato;
- Airline Operators Committee (AOC)/Comitato Utenti (CU).

Il COE può comprendere al suo interno rappresentanti delle strutture territoriali di Protezione Civile e, laddove attivate, organizzazioni di volontariato.

L'acquisizione e diffusione delle informazioni, anche via radio, agli Enti coinvolti per una migliore efficacia delle azioni, sono affidate al Gestore Aeroportuale (Accountable Manager/Operations Manager) in possesso di adeguata autorità e autonomia decisionale ed in stretto contatto con l'Airport Duty Manager che trasmette al COE le informazioni e gli aggiornamenti acquisiti sul luogo dell'incidente.

La mancata presenza di uno o più soggetti non invalida l'attività del COE e la sua composizione potrà essere integrata, in funzione delle necessità, da altre professionalità presenti in aeroporto.

Il Gestore aeroportuale, nelle more dell'intervento dell'ENAC, coordina le operazioni dei soggetti presenti e coopera con i soggetti pubblici, nel rispetto e nei limiti dei poteri conferitigli e delle competenze di ogni soggetto coinvolto, ai fini del corretto svolgimento delle funzioni che il PEA stesso assegna loro.

All'acquisizione dello stato di incidente, l'Airport Duty Manager SEA rende disponibile la Sala Crisi presso la quale si recano, senza ulteriore avviso, i membri del COE.

La messa a disposizione e la sorveglianza della Sala Crisi, sede del COE, sono affidate al Gestore Aeroportuale.

Per ulteriori dettagli, si rimanda al Manuale di Aeroporto di Linate – Capitolo 19: Piano Emergenze.

- **COMITATO AEROPORTUALE NEVE**

Il Comitato Aeroportuale Neve è un tavolo tecnico che si riunisce, almeno 48 ore prima e ogni volta che è necessario, in caso di situazione di intense nevicate e/o possibile formazione di ghiaccio importanti sullo scalo, al fine di:

- ✓ proporre, condividere e adottare azioni di contingency per una gestione efficace del traffico aereo a fronte di possibili riduzioni della capacità aeroportuale;
- ✓ assicurare, con sufficiente anticipo, la corretta informazione verso i clienti/passeggeri;
- ✓ pre-coordinare eventuali riprotezioni dei voli cancellati;
- ✓ gestire l'emergenza neve, coinvolgendo anche i responsabili della mobilità per conoscere lo stato dei collegamenti attivi da/per l'aeroporto e l'agibilità della viabilità;
- ✓ individuare le azioni operative da intraprendersi, in termini di priorità, con riferimento, in particolare, alle autorizzazioni alla partenza.

Il Responsabile del Comitato Aeroportuale Neve è l'Operations Manager SEA, che lo presiede; tale organo Aeroportuale si riunisce presso la sede del COE (Centro Operativo Emergenza). Tale Comitato è costituito dai responsabili dei seguenti rappresentanti:

- ✓ ENAC,
- ✓ ENAV,
- ✓ SEA,
- ✓ SEA PRIME,

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 16

- ✓ AOC,
- ✓ HANDLERS.

Per ulteriori dettagli, si rimanda al capitolo 24 del Manuale di Aeroporto di Linate: “Procedure per le operazioni invernali (winter operations), piano di rimozione neve e procedure deicing”.

- **COMITATO CONTROLLO DELLA CAPACITÀ AEROPORTUALE (CCA)**

Il Comitato di Controllo della Capacità Aeroportuale (CCA) ha lo scopo di:

- ✓ condividere le informazioni sulla situazione in essere e gestire, a livello di operazioni di scalo, la riduzione di capacità rispetto alla situazione normale;
- ✓ individuare le azioni necessarie a bilanciare domanda ed offerta di trasporto;
- ✓ informare le compagnie aeree e gli Handler delle decisioni in merito alla riduzione di capacità dello scalo;
- ✓ minimizzare i disagi per i passeggeri e coordinare misure straordinarie di assistenza;
- ✓ accelerare per quanto possibile il ripristino delle normali operazioni aeroportuali.

Il Comitato è così composto:

- ✓ ENAC Direzione Territoriale Milano Linate;
- ✓ SEA, rappresentata dall'Accountable Manager o dall'Operations/Maintenance Manager o dal Safety Manager/Compliance Monitoring Manager;
- ✓ ENAV Linate Airport;
- ✓ AOC – il presidente o suo delegato, senza poteri decisionali;
- ✓ Vettori operanti sullo scalo, senza poteri decisionali.

Il Comitato può essere allargato ad ulteriori rappresentanti degli Enti di Stato aeroportuali, locali e/o territoriali, laddove le decisioni coinvolgano temi non solo correlati alla disciplina di capacità e rateo dei flussi di traffico aereo.

Il CCA è convocato dal Gestore aeroportuale anche su richiesta di un membro del CCA e si riunirà presso la Sala Crisi SEA nel minor tempo possibile e comunque entro 2 ore dalla convocazione. È possibile effettuare anche riunioni in teleconferenza.

In caso di attivazione del Piano Neve, del Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA) o del Piano Leonardo da Vinci, le funzioni del CCA sono assolte rispettivamente dal Comitato Neve, dal COE (Centro Operativo Emergenza) o dal CSA.

Per ulteriori dettagli, si rimanda al Manuale di Aeroporto di Linate – Accordo SEA-ENAV.

- **COMITATO AEROPORTUALE PER LE FACILITAZIONI (FAL)**

Il Comitato aeroportuale FAL costituisce il mezzo per supportare l'attuazione degli obiettivi di facilitazione in ambito aeroportuale.

Il Comitato aeroportuale FAL garantisce il regolare coordinamento fra i propri membri e i membri di altri comitati aeroportuali, quali il Comitato di Sicurezza Aeroportuale (CSA), in materie relative alle facilitazioni. Tale coordinamento include un regolare e reciproco scambio di dati, informazioni e aggiornamento sul lavoro nonché la definizione di temi di interesse comune e le modalità di implementazione.

Il Comitato aeroportuale per le facilitazioni è presieduto dal Direttore Territoriale ENAC, o da un suo delegato, e ne sono membri effettivi tutti gli Enti già membri del Comitato Nazionale Facilitazioni presenti a livello aeroportuale, nonché il Gestore aeroportuale.

Il Direttore Territoriale convoca il Comitato aeroportuale FAL ogni sei mesi e ogni qualvolta le circostanze lo richiedono; i membri del Comitato aeroportuale FAL possono richiedere la convocazione di riunioni straordinarie per motivate ragioni inerenti le facilitazioni.

Per ulteriori dettagli, si rimanda al Regolamento ENAC “Programma nazionale per le facilitazioni del trasporto aereo”.

- **COMITATO SICUREZZA AEROPORTUALE (CSA)**

Il CSA è un organismo collegiale a carattere consultivo per la sicurezza generale dell'utenza, degli impianti aeroportuali e degli aa/mm; esprime pareri e raccomandazioni sulla sicurezza in tema di atti illeciti all'aviazione civile.

Presieduto dalla Direzione Territoriale, ne fanno parte:

- ✓ Dirigenti degli Uffici di Polizia di Frontiera, Dogana, USMAF SASN;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 17

- ✓ Comandanti del Nucleo/Comando dei Carabinieri e della Guardia di Finanza;
- ✓ Dirigente ENAV;
- ✓ Responsabile del Comando dei Vigili del Fuoco;
- ✓ Rappresentante della sicurezza della società di gestione aeroportuale;
- ✓ Rappresentante dell'associazione dei vettori operante nello scalo.

I principali compiti del CSA sono i seguenti:

- ✓ coordinare l'applicazione delle misure di sicurezza disposte da ENAC, su proposte del Comitato Interministeriale per la Sicurezza del trasporto Aereo, con il Programma di Sicurezza Aeroportuale;
- ✓ esaminare ogni iniziativa finalizzata a prevenire atti di interferenza illecita nell'ambito dello scalo di competenza.

Il Comitato si riunisce almeno tre volte all'anno e/o ogni qualvolta necessario e/o su richiesta di uno dei componenti dello stesso.

- **COMITATO PER LA REGOLARITÀ E LA QUALITÀ DEI SERVIZI AEROPORTUALI**

Il Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali ha il compito di effettuare il monitoraggio sulla regolarità e qualità dei servizi aeroportuali ai fini del miglioramento continuo e viene convocato su base mensile. La frequenza degli incontri può variare in funzione delle esigenze dello scalo, qualora il Comitato lo ritenga opportuno. Lo scopo è quello di individuare tempestivamente e analizzare in maniera condivisa eventuali criticità per porre in essere idonee azioni correttive. Il "Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali", presieduto dal responsabile per la gestione della qualità dei servizi del gestore aeroportuale, è composto dal PH terminal, dal PH area di movimento, dai rappresentanti dei vettori e degli handler più significativi sullo scalo e dallo stesso responsabile della qualità del Gestore aeroportuale. In relazione alla complessità delle singole realtà aeroportuali possono valutarsi variazioni nella composizione del Comitato, prevedendo la partecipazione di rappresentanti di altri operatori aeroportuali, dell'aviazione generale e degli Enti di Stato. L'ENAC partecipa come osservatore alle riunioni del Comitato, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni di vigilanza e controllo. Il Comitato, dopo aver discusso e identificato le azioni di miglioramento, individua i soggetti a cui attribuire la loro implementazione, concordando i tempi necessari per la loro esecuzione. Il Responsabile della qualità dei servizi verifica l'attuazione delle azioni concordate.

Per ulteriori dettagli, si rimanda alla Circolare ENAC GEN 06.

- **COMMISSIONE AEROPORTUALE**

Prevista dall'art. 5 del DM 31/10/97, recante "Metodologia di misura del rumore aeroportuale" del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, la Commissione Aeroportuale ha il compito di definire i confini delle zone di rispetto nell'intorno aeroportuale, ossia determinare le tre zone acustiche A, B, e C. A tal fine, la Commissione Aeroportuale deve individuare preventivamente le procedure antirumore e tutte le procedure operative volte al contenimento del rumore e deve tenere conto del piano regolatore aeroportuale e degli strumenti di pianificazione territoriale e urbanistica vigenti.

Hanno diritto a partecipare ai lavori della Commissione Aeroportuale i rappresentanti dei seguenti organi:

- Regione,
- Provincia,
- Comuni costituenti l'intorno aeroportuale (ovvero l'area circostante l'aeroporto in corrispondenza della quale l'indicatore LVA assume valori superiori a 60 dB(A));
- ARPA;
- Ente Nazionale di Assistenza al Volo;
- Vettori Aerei;
- Società di Gestione;
- Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica
- **Comitato degli utenti**
Per ciascun aeroporto, l'ente di gestione, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 18

del presente decreto, costituisce il comitato degli utenti al quale ha diritto di partecipare ogni vettore che utilizza i servizi dell'aeroporto, direttamente o tramite organizzazioni rappresentative

- **SAFETY COMMITTEE**

Il *Safety Committee* è un comitato di tipo organizzativo e consultivo, e coordina con tutti i soggetti operanti sullo scalo l'implementazione della Safety sull'aeroporto.

Tale comitato ha la finalità di:

- valutare congiuntamente eventi di *safety* che necessitino approfondimento;
- ricevere indicazioni statistiche relative a eventi ed incidenti, proponendo soluzioni;
- consigliare in merito a problemi rilevati in area di movimento.

Le modalità di partecipazione al *Safety Committee* da parte degli Enti Pubblici sono condivise con la Direzione Territoriale Milano Linate di ENAC, che partecipa allo stesso comitato in qualità di osservatore; la partecipazione attiva al Safety Committee da parte di tutti i soggetti contribuisce a migliorare le condizioni operative e favorisce l'obbligo derivante dalla partecipazione all'SMS.

Per ulteriori dettagli, si rimanda al Manuale di Aeroporto di Linate – Capitolo 2: Sistema di gestione della *Safety* aeroportuale e al *Safety Management Manual* del Gestore aeroportuale.

Gli **Enti di Stato** assicurano l'esercizio del proprio mandato istituzionale in coerenza con i livelli di servizio ai passeggeri previsti dal Regolamento di Scalo, nonché nel rispetto delle regole di *safety* aeroportuale.

Ove esigenze operative degli Enti pregiudicassero tale coerenza, essi dovranno darne tempestiva informazione al Gestore aeroportuale.

I rapporti tra Enti di Stato e SEA sono disciplinati dalla Convenzione ENAC-SEA del 4.09.2001, Registro 8323 del 16.10.2001 e ss.mm.ii.

ENAC, nel rispetto delle relative competenze, coordina le attività delle Amministrazioni e dei soggetti pubblici istituzionalmente presenti in aeroporto, al fine di favorire un ordinato sviluppo ed esercizio delle attività aeroportuali.

Ciascun **Vettore**, ai sensi dell'art. 880 CdN, deve disporre la nomina del caposcalo, con procura di carattere generale per tutto ciò che concerne l'esercizio dell'impresa, e assicuri un'autonomia anche di carattere economico, tale da garantire, in particolare, la tutela dei diritti dei passeggeri. In mancanza di nomina del caposcalo, il Vettore provvede alla predetta rappresentanza anche tramite procura conferita ad altri preposti dell'esercente, quali i dipendenti della Società di gestione, dell'Handler o di altri operatori con cui intrattiene rapporti di assistenza alle proprie attività. La procura, ai sensi dell'art. 881 CdN, deve essere depositata presso la Direzione Territoriale Milano Linate e di cui verrà data pubblicità sul sito istituzionale dell'ENAC.

1.3 Procedura per l'emissione e l'aggiornamento

Iter di emissione/ aggiornamento

Il Regolamento e i suoi aggiornamenti vengono:

- predisposti dal Gestore aeroportuale coinvolgendo o consultando gli altri Enti interessati (ENAC, ENAV, Comitato Utenti, Operatori, Enti di Stato) ai fini del coordinamento delle attività;
- approvati (validazione tecnica) dai soggetti interessati, ove previsto dalla normativa;
- sottoposti a preventiva consultazione del Comitato Utenti;
- sottoposti dal Gestore aeroportuale a ENAC per le opportune verifiche e valutazioni;
- adottati da ENAC con Ordinanza del Direttore Territoriale *pro tempore*;
- distribuiti dal Gestore aeroportuale.

Modalità documentale di aggiornamento

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	PARTE GENERALE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 19

L'aggiornamento del documento potrà essere effettuato a due livelli:

1° livello – aggiornamento di tutto il documento con l'emissione di una nuova Edizione, che recepisce gli aggiornamenti emessi rispetto alla precedente Edizione;

2° livello – aggiornamento parziale del documento con sostituzione e/o inserimento di singoli argomenti con evidenza delle parti modificate.

Entrambi i livelli di aggiornamento del documento, previa consultazione del Comitato Utenti, comportano l'emissione di una nuova ordinanza di adozione da parte di ENAC, a seguito della quale, la parte aggiornata diventa a tutti gli effetti parte integrante del Regolamento e viene successivamente distribuita da SEA nelle modalità stabilite.

Inserimento di testi conformi a documentazione già approvata

Qualora vi siano aggiornamenti che derivino da:

1. testi provenienti da fonti gerarchicamente superiori al Regolamento di Scalo (regolamenti europei, leggi, decreti legislativi, ecc.);
2. procedure approvate da ENAC;
3. modifiche di procedure derivanti da aggiornamenti già approvati nell'ambito del settore dell'Aviazione Civile in Italia (AIP, disposizioni aeronautiche, ENAV).

il Gestore provvede ad aggiornare il Regolamento di Scalo. La versione aggiornata del documento deve comunque essere adottata con nuova Ordinanza aeroportuale. Il Gestore provvede a darne comunicazione agli Enti/operatori aeroportuali.

Decorrenza

La data di entrata in vigore del Regolamento corrisponde a quella relativa all'adozione della relativa Ordinanza emanata dalla Direzione Territoriale di ENAC.

In casi particolari, la data di applicazione di singole disposizioni inserite nel Regolamento può differire dalla data di decorrenza di revisioni/aggiornamenti.

Al fine di poter espletare le azioni necessarie (distribuzione capillare della parte modificata, attivazione di eventuali corsi di addestramento, aggiornamento dei Manuali e Procedure di Qualità, etc.) è a cura del Gestore aeroportuale concordare con ENAC la data di entrata in vigore dei successivi aggiornamenti.

Modalità di diffusione

La versione attualmente vigente del Regolamento è pubblicata da SEA sui propri siti web, corporate e di scalo, ai seguenti indirizzi: <https://milanairports.com/business/it/b2b/compagnie-aeree> e www.milanoline-airport.com/it/legal/airport-regulations/riferimenti-normativi. Per eventuali richieste di ulteriori informazioni o chiarimenti, si prega di scrivere all'indirizzo regolamentodiscalo@seamilano.eu.

È compito dei destinatari sostituire le copie o le parti superate del Regolamento.

Per una piena efficacia ed applicazione del Regolamento in ambito aeroportuale, è a carico di tutti i datori di lavoro interessati e coinvolti nelle attività aeroportuali (sia pubblici sia privati) garantire la corretta conoscenza e l'osservanza dei contenuti da parte di dipendenti, preposti e personale incaricato.

In considerazione delle regole in materia di security in vigore sull'aeroporto, salvi gli obblighi di legge nei confronti degli Enti vigilanti e dell'autorità Giudiziaria, gli Operatori si impegnano a considerare riservate le informazioni contenute nel Regolamento di Scalo e a non diffonderle indebitamente a terzi.

I soggetti destinatari sono responsabili dell'attività dei propri fornitori che s'intende svolta sotto la responsabilità dei rispettivi committenti, i quali provvederanno a definire nei relativi accordi modalità di comportamento coerenti con quanto stabilito dal Regolamento ed eserciteranno adeguata sorveglianza, così da assicurare il rispetto di quanto previsto dalle norme e disposizioni vigenti sullo scalo.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 20

2 DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO

2.1 Descrizione del sedime e dell'intorno aeroportuale

Il dettaglio relativo alla descrizione del sedime e dell'intorno aeroportuale è riportato nel Manuale di Aeroporto di Linate al Capitolo 4: "Descrizione del sito aeroportuale".

2.2 Capacità di scalo e operatività

2.2.1 Capacità nominale – Parametri di aeroporto coordinato

OPERABILITA'
H24

LIMITAZIONI

Sono ammessi solo i voli di linea *point-to-point* con aeromobili tipo *narrow-body* o corridoio singolo. Non sono ammesse lunghe soste.

TRAFFICO

Voli di linea, aviazione generale compreso aerotaxi.

CAPACITA'

Limitato a 18 movimenti commerciali schedulati/ora, come da D.M. n. 15 del 3.3.2000, così come modificato dal D.M. 1.10.2014, e D.M. 5.1.2001.

Flessibilità 14/4 nell'ora e massimo 6 movimenti nei 20 minuti (eventuali superamenti dei valori indicati potranno essere autorizzati solo previa valutazione congiunta con il gestore aeroportuale).

Voli in posizionamento in arrivo tra h 22.00 LT e h 06.40 LT saranno autorizzati solo previa conferma del Gestore aeroportuale, che dovrà effettuare le necessarie valutazioni inerenti alla disponibilità dei singoli sottosistemi aeroportuali (piazze di sosta, gate di imbarco, impianto BHS, ecc.).

PIAZZOLE

Totale n° 40 di cui:

- a) 34 per aeromobili narrow body al Piazzale Nord;
- b) 6 per aeromobili narrow body al Piazzale Ovest;

(massima apertura alare 48 metri).

NIGHT STOP

Massimo 32 piazze disponibili per le soste notturne.

Tutti i parametri relativi alla "Capacità di scalo" vengono determinati dal Comitato di Coordinamento Aeroportuale, soggetto preposto alla loro modifica, ai sensi del Regolamento (CEE) N. 95/93 del Consiglio, e ss.mm.ii., relativo a norme comuni per l'assegnazione di bande orarie negli aeroporti della Comunità; su ogni aggiornamento, verrà riportata come riferimento la data della seduta del Comitato ove verranno prese le relative decisioni.

2.3 Capacità terminal

Nell'ambito del terminal passeggeri, il Gestore Aeroportuale predispone e garantisce i servizi aeroportuali affinché venga gestito il flusso di passeggeri in partenza e in arrivo nelle aree Schengen e non-Schengen. Nell'allegato 2.3, sono riportate le tabelle di dettaglio del numero

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 21

medio di passeggeri gestiti per ora calcolati in funzione del tempo necessario per lo svolgimento delle operazioni.

2.3.1 Parametri per il calcolo di assegnazione banchi check-in

Le tabelle riportate nell'allegato 2.3.1 costituiscono uno strumento operativo per la determinazione del fabbisogno banchi check-in, secondo i posti offerti e la tipologia del volo, utilizzando i seguenti valori di riferimento: voli di linea, tratta singola, passeggeri con bagagli, classe economica e tutti passeggeri originanti.

2.3.2 Capacità impianto di smistamento bagagli

Nell'allegato 2.3.2, sono riportati i valori di capacità dei principali sottosistemi costituenti l'impianto di smistamento bagagli del terminal.

2.3.3 Parametri del Gestore aeroportuale

Il *Minimum Connecting Time* (MCT) è il tempo, in minuti, disponibile per effettuare lo sbarco dal volo cedente e imbarcarsi sul volo ricevente.

I valori riportati costituiscono il livello di guardia che, qualora non verificato nel rispetto delle condizioni al contorno definite per la specifica attività, impegnano il Gestore ad attuare opportuni interventi correttivi.

Gli stessi costituiscono il risultato di analisi di fattibilità effettuate sulla base delle singole fasi che compongono il processo di trattamento dei passeggeri e dei bagagli in transito.

Fatti salvi i casi disciplinati da specifici accordi contrattuali, in caso di inadempienza da parte degli Operatori (tipicamente nel caso di vendita di tempi di transito inferiori al *Minimum Connecting Time* da parte delle Compagnie Aeree), il Gestore aeroportuale si riserva la facoltà di effettuare verifiche ai fini di tutelare opportunamente l'utenza, informando in merito ENAC.

Nell'allegato 2.3.3, si riporta la tabella di dettaglio del *Minimum Connecting Time* sullo scalo di Linate.

2.3.4 Parametri per l'Operatore

Il tempo di *turn around* è il lasso temporale, in minuti, necessario per l'effettuazione del ciclo completo di operazioni di handling.

Nell'allegato 2.3.4, si riporta la tabella di dettaglio del tempo di transito per gli aeromobili delle diverse categorie sullo scalo di Linate.

2.4 Funzionamento aeroporto e regole generali

I servizi di assistenza aeroportuale sono esito del processo aeroportuale integrato sulla base di programmi operativi pubblicati dal Gestore e comunicati agli Enti di Stato affinché organizzino le proprie attività istituzionali in coerenza con i programmi stessi. In tale processo, i rispettivi compiti sono ripartiti nel modo seguente:

- il Gestore, coerentemente ai programmi operativi delle Compagnie Aeree, mette a disposizione le risorse infrastrutturali e strumentali, veicola gli scambi informativi finalizzati al coordinamento delle attività, monitora il processo per adottare gli eventuali interventi correttivi di competenza per ottimizzare la risoluzione di possibili anomalie o alterazioni del programma operativo;
- il Vettore, direttamente o rappresentato da un prestatore di servizi, definisce un programma operativo coerente con i parametri di capacità definiti per lo scalo, pianifica le risorse per l'esecuzione dei servizi, richiede e concorda la disponibilità di quanto di competenza del Gestore e fornisce i servizi di assistenza aeroportuale nel rispetto dei parametri di scalo definiti nella Carta dei Servizi, ottemperando agli obblighi stabiliti nella Carta dei Diritti del Passeggero;

Nello specifico servizio:

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 22

- il Gestore definisce dei parametri di controllo di riferimento secondo i quali si impegna a dare luogo ad opportune azioni correttive ove il dato di performance rilevato non rispettasse i limiti operativi dichiarati come corretti. Il riflesso economico di tali parametri nel rapporto tra Gestore e Vettori è oggetto del Contratto di Programma;
- il Gestore stabilisce le condizioni (livelli di performance, modalità operative) che devono essere assicurate dagli Operatori affinché i parametri di controllo di pertinenza del Gestore siano assicurabili e affinché più in generale lo scalo operi secondo i livelli di performance attesi;
- gli Operatori che svolgono le loro attività sono tenuti per quanto di loro competenza a garantire i livelli di servizio previsti dalla Carta dei Servizi. Il Gestore, qualora verifichi non conformità gravi e/o sistematiche, potrà intervenire nei loro confronti adottando, ove necessario ed urgente, provvedimenti correttivi/interdettivi, comunicati ad ENAC. Nell'ipotesi di persistente inosservanza, il Gestore segnala la non conformità a tali standard ad ENAC.

L'assegnazione delle diverse risorse infrastrutturali e tecniche offerte dal Gestore, si effettua sulla base di principi di equità e trasparenza, partendo dalla domanda complessiva espressa e dalla necessaria garanzia del rispetto dei livelli minimi di servizio stabiliti nella Carta dei Servizi.

L'attribuzione operativa ad un Operatore aeroportuale (sia esso Vettore o suo prestatore di servizi di riferimento) tiene conto della disponibilità della risorsa, del posizionamento logistico della stessa, delle dotazioni tecniche che la caratterizzano, dei vincoli imposti da esigenze di sicurezza. AOCC definisce un piano stagionale di assegnazione delle risorse sulla base degli elementi sopra descritti, del traffico programmato e delle curve di domanda tipiche dei sotto processi (tipicamente passeggeri, bagagli e merci) in percentuale per Vettore e per fascia oraria.

2.4.1 Assegnazione e utilizzo infrastrutture e impianti di scalo

Ogni operatore aeroportuale (commerciale o non) è responsabile dell'osservanza di leggi, regolamenti, ordinanze e procedure vigenti sullo scalo, da parte del proprio personale dipendente e/o collaboratori o preposti.

L'utilizzatore, anche con riferimento alla normativa in materia di sicurezza sul lavoro, è responsabile della gestione impropria e/o del non corretto utilizzo delle risorse, di cui dovrà costantemente verificarne la rispondenza alle prescrizioni normative vigenti nonché mantenerne il buono stato manutentivo durante e dopo l'utilizzo delle stesse. L'utilizzatore è altresì responsabile dei danni a chiunque causati nonché delle anomalie verificatisi in occasione dell'improprio utilizzo/gestione delle risorse, che dovranno immediatamente essere segnalati ad Airport Operation Control Centre (AOCC).

L'utilizzatore deve attenersi alle disposizioni normative vigenti, nonché alle condizioni contrattuali concordate con il Gestore aeroportuale in materia di corretto utilizzo delle risorse, in termini di modalità operative, al fine di evitare l'insorgere di disservizi originati dalla risorsa stessa o da altre ad essa collegate.

Salvo diversi accordi con SEA, gli Operatori non possono posizionare installazioni all'esterno degli spazi assegnati. In ogni caso, l'attività deve essere svolta in modo da non creare intralci, ostacoli, pregiudizi al regolare svolgimento delle attività nell'area esterna all'esercizio/spazio o diminuire la visibilità per i passeggeri di esercizi adiacenti. L'Operatore deve provvedere all'immediata rimozione di installazioni anche temporanee non autorizzate.

2.4.1.1 Risorse di scalo

Si considerano "risorse di scalo" le infrastrutture, gli impianti e le facilities di proprietà o nella diretta responsabilità di SEA necessari per lo svolgimento dell'attività operativa. Tali risorse possono essere, per collocazione e numero, assegnate all'Operatore che eroga il servizio con modalità fissa o a rotazione o, nel caso in cui non sia possibile la loro suddivisione o duplicazione, per complessità, costo o impatto ambientale, gestite in via esclusiva direttamente da SEA.

L'elenco delle risorse, le modalità di assegnazione e i livelli di servizio sono oggetto di periodica revisione, in funzione dell'evolvere delle caratteristiche generali dello scalo. Il livello di disponibilità e di efficienza delle risorse concorre alla definizione della capacità assoluta di scalo.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 23

2.4.1.2 Modalità di assegnazione risorse a rotazione

La programmazione delle risorse da assegnare “a rotazione”, ovvero assegnate alternativamente ai vari Operatori, avviene attraverso tre fasi, come di seguito indicato:

a. Preassegnazione

Stagionalmente, viene realizzato un piano preliminare di allocazione delle risorse sulla base del traffico programmato. Tale piano deve essere coerente con le condizioni in essere di tipo contrattuale e infrastrutturale, ed è finalizzato al supporto della fase di assegnazione giornaliera di tali risorse.

Per le risorse per le quali non risulta possibile una preassegnazione puntuale (es. nel caso in cui non siano disponibili tutte le informazioni necessarie), si garantisce il riferimento a zone omogenee dal punto di vista dei processi operativi (preassegnazione per aree).

La notifica dell'operativo voli per ogni compagnia deve avvenire entro 30 giorni dall'inizio della nuova stagione, con un margine di modifica e conferma di 15 giorni.

Il risultato del lavoro viene reso noto agli Operatori interessati attraverso gli strumenti informativi in uso ad AOCC.

b. Assegnazione giornaliera

L'assegnazione giornaliera delle risorse effettuata nella giornata precedente a quella operativa viene svolta sulla base della preassegnazione definita e considerando:

- la reale disponibilità delle risorse (che può subire delle modifiche, per es. in presenza di guasti o di interruzioni dell'attività per manutenzione programmata);
- eventuali variazioni nelle disposizioni normative emerse dopo la fase di preassegnazione;
- la presenza di accordi intervenuti tra l'Operatore e SEA non presenti nel contratto;
- il verificarsi di cause di forza maggiore.

In caso di necessità di cambiamenti rispetto a quanto previsto nella fase di preassegnazione, vengono, comunque, tenute in considerazione le condizioni contrattuali in essere.

L'assegnazione agli Operatori interessati viene confermata attraverso gli strumenti informativi in uso ad AOCC.

c. Gestione operativa

L'assegnazione operativa delle risorse, effettuata nella giornata corrente, viene svolta sulla base dell'assegnazione giornaliera definita e considerando:

- l'eventuale mancato rilascio della risorsa da parte dell'utilizzatore precedente;
- l'eventuale indisponibilità delle risorse (per es. in presenza di guasti);
- le variazioni intervenute da parte dell'Operatore (ad es. cambio del tipo aeromobile);
- le richieste di variazione da parte dell'Operatore (se non comportano penalizzazioni ad altri Operatori);
- la variazione negli orari previsti in arrivo e in partenza del volo;
- la presenza di cause di forza maggiore.

In caso di necessità di cambiamenti rispetto a quanto previsto nella fase di assegnazione, vengono, comunque, tenute in considerazione le condizioni contrattuali in essere.

L'assegnazione agli Operatori interessati viene confermata attraverso gli strumenti informativi in uso ad AOCC.

A tutte le Società operanti sul sedime aeroportuale, e a qualunque titolo, è fatto divieto di utilizzo di ogni veicolo, mezzo e/o struttura non formalmente autorizzata dal Gestore e dagli Enti ENAC ed ENAV, nell'ambito delle rispettive competenze, e che potrebbe rappresentare per dimensioni, ingombro e/o altezza, pregiudizio alla navigazione aerea (es.: gru). Le Società sono, altresì, responsabili dell'accertamento delle opportune autorizzazioni ottenute anche da parte di Società esterne e da loro incaricate.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 24

2.4.1.3 Tempi di assegnazione

a. Risorse a rotazione

Compatibilmente con le esigenze dello scalo, la risorsa è assegnata all'utilizzatore in tempo utile perché esso possa predisporre il personale e le attrezzature necessarie all'erogazione del servizio.

Durante l'utilizzo delle risorse, deve essere costantemente garantita l'identificabilità del proprietario e/o dell'utilizzatore e, se necessario, devono essere effettuate le opportune registrazioni d'uso della risorsa assegnata.

La risorsa deve essere rilasciata dall'utilizzatore al termine dell'erogazione del servizio e riposizionata nello spazio indicato od assegnato da SEA, in modo da non creare pericolo alla sicurezza od intralcio all'operatività dello scalo. Nel caso in cui per ragioni oggettive non sia possibile da parte dell'Operatore liberare la risorsa assegnata, sarà sua cura darne tempestiva comunicazione ad AOCC e collaborare con quest'ultimo per rendere disponibile al più presto la risorsa stessa.

Nell'allegato 2.4.1.4 sono riportati i tempi di assegnazione ed impegno delle risorse dedicate al volo.

b. Tempi di assegnazione risorse fisse

La programmazione delle risorse assegnabili con modalità fissa, ovvero assegnate in via esclusiva ad un Operatore sulla base dei termini contrattuali in essere, può avvenire stagionalmente, in concomitanza con il cambio degli orari stagionali IATA, o secondo una durata definita in funzione del contratto in essere.

2.4.2 Regole di utilizzo delle risorse

2.4.2.1 Risorse gestite direttamente da SEA

Le risorse di tipo infrastrutturale, indivisibili per complessità o per impatto ambientale (es. impianto clorazione acqua, impianto trattamento reflui da aeromobili, dotazioni di raccolta rifiuti, ecc.) necessarie allo svolgimento dell'attività aeroportuale, sono gestite direttamente da SEA, che per l'utilizzo adotta precisi comportamenti nel rispetto delle normative ambientali in vigore, nonché delle responsabilità derivanti dalla concessione SEA-ENAC. Lo sfruttamento di tali risorse, che avviene in relazione alle effettive necessità con tempi di assegnazione continuativi, è sottoposto a verifica continuativa di SEA sulle procedure adottate, sulle modalità esecutive, sulle registrazioni e sull'idoneità dei mezzi e/o Operatori.

2.4.2.2 Risorse relative all'area merci

SEA mette a disposizione degli Operatori Cargo aree operative ed infrastrutture al fine dello svolgimento delle attività di movimentazione e stoccaggio delle merci.

Le risorse messe a disposizione sono gestite direttamente dai prestatori di servizio merci.

I rapporti tra SEA e gli Operatori sono regolati da specifici contratti all'interno dei quali sono chiaramente definite le responsabilità degli stessi sia per lo svolgimento delle attività di interfaccia con i prestatori di servizio rampa, sia per la gestione delle risorse assegnate.

SEA Gestore svolge l'attività di vigilanza e pattugliamento all'esterno dei magazzini degli Operatori, nel rispetto delle disposizioni del Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile e del Programma per la Sicurezza dell'Aeroporto (PSA) redatto dal Gestore Aeroportuale stesso.

2.4.2.3 Risorse assegnate agli Enti di Stato

In ottemperanza a quanto previsto dalla Convenzione sottoscritta in data 4 settembre 2001 tra ENAC e SEA S.p.A., e successive modifiche ed integrazioni, la Società di gestione, su indicazione dell'ENAC, rende disponibile a titolo gratuito l'uso dei locali e delle aree da parte dell'ENAC, delle

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 25

Amministrazioni e degli Enti di Stato da considerare strumentali rispetto ai compiti istituzionali da assicurare all'interno del sedime aeroportuale, in quanto correlati all'espletamento delle funzioni legate al movimento degli aeromobili, dei passeggeri e delle merci e all'operatività dell'aeroporto. Sulle stesse aree, competono a SEA la manutenzione straordinaria, gli oneri per la somministrazione di servizi (energia elettrica, riscaldamento, condizionamento, telefonia interna al sedime aeroportuale, pulizie) nonché gli interventi di manutenzione ordinaria che, salvo urgenze, devono essere richiesti dalle Amministrazioni e dagli Enti di Stato interessati, con un preavviso di almeno tre mesi. Detti spazi sono assoggettati agli *standard* e alla disciplina vigente in materia di dimensionamento dei locali.

Le richieste di intervento finalizzate al miglioramento dei compiti di istituto e dei livelli di servizio aeroportuale, che comportino per SEA investimenti particolarmente onerosi, possono essere disciplinate attraverso specifiche intese tra SEA, ENAC e le Amministrazioni e gli Enti di Stato nelle quali, in particolare, devono valutarsi la fattibilità tecnica, economica e finanziaria, nonché la coerenza con gli *standard* e con la pianificazione aeroportuale.

Le Amministrazioni e gli Enti di Stato, per lo svolgimento di compiti di istituto non strumentali alle attività aeroportuali né riconducibili alla categoria di cui sopra, sono assegnatarie di spazi, aree e locali da individuare mediante intese con SEA. In tal caso, sono a carico di SEA gli oneri per la manutenzione straordinaria, nonché gli oneri per la manutenzione ordinaria e per la somministrazione di servizi (energia elettrica, riscaldamento, condizionamento, telefonia interna al sedime aeroportuale, pulizie).

2.4.3 Spazi e impianti in uso esclusivo per erogazione dei servizi aeronautici diretti

Il Gestore assegna gli spazi secondo criteri adeguati, trasparenti, obiettivi e non discriminatori, fatti salvi i principi di remuneratività degli investimenti necessari alla loro realizzazione, gestione e sviluppo.

In particolare, l'assegnazione sarà coerente con il volume di attività svolta dall'Operatore, funzionale all'ottimizzazione delle risorse operative coinvolte e all'economia complessiva di esercizio dell'attività stessa.

2.4.3.1 Consegna e restituzione

La consegna dell'area e dei relativi impianti deve essere formalizzata tramite apposito verbale di consegna in contraddittorio che, tra l'altro, attesta il buono stato manutentivo e l'idoneità degli stessi alle esigenze dell'Operatore ed all'esercizio dell'attività e descrive tutti gli apparati e gli impianti.

L'Operatore si impegna a fare uso dei predetti spazi ed impianti con la massima diligenza e a restituirli in buono stato di conservazione in relazione all'uso normale degli stessi.

SEA si riserva il diritto di addebitare all'Operatore gli eventuali danni derivanti da cattivo uso o cattiva manutenzione.

È fatto divieto all'Operatore di creare occlusioni, interferenze e mascherature tali da compromettere il buon funzionamento di tutti gli impianti od ostacolare l'accessibilità a impianti e spazi o pregiudicarne, comunque, l'utilizzo.

Della riconsegna verrà redatto apposito verbale in contraddittorio.

Eventuali danni agli spazi/impianti dati in uso, fatti riscontrare all'atto della riconsegna, ovvero non appena SEA ne sia venuta a conoscenza, nel caso di danni non rilevabili immediatamente, saranno a carico dell'Operatore, al quale verranno fatturate le relative spese di sistemazione.

La riconsegna degli spazi, sgomberi e liberi da cose di proprietà dell'Operatore, e dei relativi impianti dovrà essere effettuata entro la scadenza contrattuale o, comunque, in tutti i casi di risoluzione anticipata, entro il termine assegnato da SEA nella comunicazione di avvenuta risoluzione.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 26

2.4.3.2 Installazione, manutenzione e modifiche

Il Gestore aeroportuale SEA è dotato di una Control Room Maintenance per la gestione di tutti gli impianti tecnologici e tematiche manutentive degli scali.

Qualsiasi anomalia riscontrata dagli operatori, in relazione agli impianti sottoelencati può essere comunicata alla Control Room Maintenance SEA:

- Infrastrutture buildings (porte, pavimenti, pareti, soffitti, tappeti loges, ecc.)
- Impianti di termo-condizionamento
- Impianti idrico sanitari
- Impianti elettrici
- Impianti centralizzati (PCA, 400 Hz, pontili d'imbarco)
- Impianti di trasporto persone (ascensori, scale mobili, tappeti mobili)

Contatti Maintenance Control Room:

- il modulo online riportato in SEAnet (<https://seanet.seamilano.eu/vivere-sea/segnalazioni-manutenzione-scalo/pagine/segnalazione.aspx>)
- il numero di telefono unico 02 748 63450
- l'indirizzo e-mail cr.man@seamilano.eu.

Dalla sopracitata modalità gestionale sono esclusi gli impianti e infrastrutture realizzati e/o soggetti a manutenzione da parte di terzi.

Tali interventi, preventivamente concordati con SEA, saranno eseguiti da impresa autorizzata da SEA, sotto la sua supervisione.

Le spese di manutenzione straordinaria, previa tempestiva richiesta al Gestore sono sostenute a cura dello stesso, salvo quelle relative agli interventi esclusi, come sopra indicato, che restano a carico dell'Operatore.

Qualora l'Operatore, entro il termine di 15 giorni dalla segnalazione di SEA, non provveda ad eseguire gli interventi di manutenzione previsti a suo carico, nonché quelli dovuti ad incuria od uso improprio da parte di personale dell'Operatore e alla manutenzione dell'impianto antincendio, allestito come dotazione base o standard, secondo la normativa vigente e in conformità ai livelli qualitativi aeroportuali, le spese eventualmente sostenute da SEA per tali interventi sono posti a cura dell'Operatore stesso.

L'Operatore si obbliga ad agevolare e consentire gli interventi nel normale orario di lavoro.

Non potranno essere effettuate modifiche, nuove realizzazioni, ampliamenti di spazi ed impianti se non previo consenso di SEA, acquisito il parere favorevole di ENAC, sulla base del progetto presentato dall'Operatore e, comunque, con oneri a carico dello stesso. Gli interventi verranno realizzati a cura dell'Operatore e secondo un programma lavori concordato con SEA.

Per quanto riguarda in particolare gli impianti, si richiama quanto disposto dalla normativa vigente. È vietata l'installazione da parte dell'operatore di apparecchiature senza il consenso scritto di SEA.

Nel caso di inosservanza del divieto, SEA adotta le misure volte alla cessazione delle eventuali interferenze causate dai sopra citati apparecchi.

In seguito all'eventuale rilascio del consenso a cura di SEA, è fatto obbligo a carico dell'Operatore di sostenere le spese e gli oneri derivanti dalla verifica di compatibilità svolta sulle apparecchiature in oggetto.

2.4.3.3 Arredi e attrezzature

L'Operatore provvede, a propria cura e spese, alla realizzazione dell'arredo mobile, degli allestimenti interni nonché delle attrezzature necessarie per lo svolgimento dell'attività.

L'Operatore dovrà provvedere, con riguardo al tipo di attività svolta negli spazi assegnati, agli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di arredi, attrezzature e allestimenti, esonerando SEA da ogni responsabilità.

In particolare tutti i materiali impiegati per la realizzazione degli arredi e degli allestimenti, i sistemi di montaggio ed esecuzione degli stessi, i componenti e la realizzazione degli impianti e/o di eventuali predisposizioni, dovranno essere realizzati con materiale classificato ed omologato in

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 27

classe 1, per la reazione al fuoco, essere conformi alle prescrizioni di legge o dei regolamenti in vigore o che siano emanati in corso d'opera, anche se non espressamente richiamati nel presente documento.

Gli arredi dovranno essere mantenuti in modo tale da garantire permanentemente il decoro degli spazi e le attrezzature saranno mantenute efficienti a garanzia della corretta gestione del servizio; a tal proposito l'Operatore provvederà all'ordinaria e straordinaria manutenzione di arredi, allestimenti e attrezzature.

Eventuali modifiche o rinnovamenti di allestimenti e arredi dovranno essere sottoposte preventivamente a benestare SEA ed essere anch'essi realizzati con materiale classificato e certificato in classe 1 per la reazione al fuoco.

Il preventivo benestare da parte di SEA interesserà anche le attività aventi ad oggetto la realizzazione degli impianti e gli arredi esposti al pubblico, non per i luoghi di utilizzo esclusivo di soggetti terzi.

2.4.3.4 Prevenzione incendi

Sono a carico dell'Operatore tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza antincendio, prevenzione e protezione incendi, in relazione alla conduzione della specifica attività svolta negli spazi assegnati.

L'Operatore è l'unico responsabile, in sede civile e penale, degli adempimenti stessi.

Tutti i mezzi, gli impianti e i dispositivi antincendio necessari per la conduzione della specifica attività devono preventivamente essere approvati dagli Enti competenti a rilasciare attestato di conformità alle disposizioni di legge.

Sono a carico dell'Operatore gli adempimenti relativi alla sicurezza dei nuovi impianti o adeguamento di quelli esistenti nonché l'ottenimento delle relative certificazioni.

Qualunque modifica deve essere comunicata per la preventiva approvazione da parte di SEA.

Gli oneri relativi all'organizzazione delle misure di emergenza incendio, compresi quelli di coordinamento, sono a carico dell'Operatore la cui attività insiste nell'ambito di spazi aeroportuali di proprietà dell'Operatore stesso (o da lui gestiti in esclusiva) e/o in quelli ove lo stesso, per numero di addetti impiegati e/o superfici occupate, risulti prevalente rispetto ad altri Operatori.

L'Operatore e SEA si impegnano, fatte salve le reciproche necessità di riservatezza, a garantire un adeguato scambio di informazioni, volto ad ottimizzare le reciproche attività di valutazione dei rischi ed organizzazione delle emergenze, al fine di promuovere le più opportune azioni per il coordinamento/allineamento con quanto attuato da SEA all'interno del sedime aeroportuale in materia di prevenzione e protezione incendi.

SEA richiederà pertanto all'Operatore le informazioni relative ai piani di emergenza ed evacuazione predisposti per quanto di sua competenza.

2.4.4 Lavori realizzativi e manutentivi all'interno del sedime aeroportuale

Come previsto dal Reg. UE139/2014 al paragrafo ADR.OPS.B.070, il Gestore aeroportuale deve stabilire procedure atte ad assicurare che la safety degli aeromobili e la normale operatività dello scalo non sia in alcun modo inficiata da attività correlate e svolte sul sedime.

In questo ambito è necessario che anche gli interventi realizzativi e manutentivi delle infrastrutture presenti siano svolti in massima sicurezza e previo accordo con il Gestore Aeroportuale.

Pertanto, qualsiasi soggetto che intenda procedere con opere con presenza di cantiere all'interno del sedime stesso devono preventivamente richiedere autorizzazione al Gestore Aeroportuale, dando comunicazione scritta sulla tipologia e le tempistiche dell'intervento da effettuare, fornendo altresì i seguenti dati basilari: posizione cantiere, descrizione lavoro, altezza manufatti, mezzi impiegati.

La richiesta deve essere inoltrata preventivamente a: cr.man@seamilano.eu.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 28

2.4.5 Viabilità Aree Regolamentate

La viabilità delle aree regolamentate è disciplinata dall'Ordinanza ENAC recante "Norme per la circolazione delle persone e dei mezzi nelle aree regolamentate dell'aeroporto di Milano Linate", nel suo contenuto attualmente vigente.

2.4.6 Circolazione veicolare nei terminal

Sono definiti velocipedi tutti i veicoli a due o più ruote funzionanti a propulsione esclusivamente muscolare, per mezzo di pedali o analoghi dispositivi azionati dalle persone che si trovano sul veicolo.

Sono considerati in questa categoria anche tutti i tipi di monopattini.

Sono altresì considerati velocipedi le biciclette a pedalata assistita dotate di un motore ausiliario elettrico.

Rientrano in questa categoria anche tutti i seguenti ausili alla mobilità dotati di motore elettrico:

- monopattini elettrici,
- Hoverboard e Hoverboard con Manubrio (veicoli a due ruote parallele che, mediante sensori giroscopici e opportuna elettronica di bordo, riescono a mantenersi in equilibrio orizzontale),
- Segway (monopattino intelligente),
- Monowheel (motoveicolo con una sola ruota, adibito al trasporto del solo conducente)

La circolazione dei suddetti veicoli è vietata in tutte le aree del terminal.

Il divieto non si applica a veicoli di servizio, il cui utilizzo deve essere autorizzato da SEA

2.4.7 Regolamento per l'accesso all'impianto di distribuzione carburanti ad uso privato nell'area aeroportuale

2.4.7.1 Premesse

Sull'aeroporto di Linate sono presenti distributori di carburante ad uso privato destinati al rifornimento di veicoli e mezzi che circolano all'interno dell'area doganale per le finalità correlate ad attività operative dell'aeroporto. L'autorizzazione rilasciata a SEA, gestore degli aeroporti di Linate e Malpensa, consente il rifornimento a mezzi di proprietà di SEA o di società operanti esclusivamente in ambito aeroportuale, che per dimensioni ed ingombro sono impossibilitate a recarsi all'esterno dell'aeroporto.

L'autorizzazione risponde ai dettami normativi, ed in particolare a quanto previsto dalla Legge Regionale 2 febbraio 2010, n. 6, recante "Testo Unico delle leggi regionali in materia di commercio e fiere" che qualifica come impianto di distribuzione carburanti per autotrazione ad uso privato "... tutte le attrezzature fisse o mobili composte da erogatore collegato a serbatoio interrato, oppure da contenitori-distributori fuori terra, completi di erogatore, di tipo omologato ai sensi della normativa vigente, ubicate in spazi all'interno di stabilimenti, cantieri, magazzini e simili, di proprietà o in uso esclusivo, destinate al rifornimento di automezzi, o mezzi targati e non targati, di proprietà o oggetto di contratto di leasing in uso al titolare dell'autorizzazione, con esclusione delle attrezzature fisse o mobili destinate ai carburanti agevolati per uso agricolo.

Gli automezzi di proprietà o in uso esclusivo delle compagnie aeree e tutti quelli adibiti esclusivamente alle attività operative all'interno del sedime aeroportuale possono rifornirsi di carburante, in deroga al divieto di cui al comma 1, presso gli impianti ad uso privato situati all'interno degli aeroporti internazionali previo accordo con i soggetti che gestiscono gli stessi aeroporti situati nel territorio regionale."

Per un corretto accesso all'impianto si stabiliscono di seguito le regole cui tutti gli utilizzatori dovranno attenersi.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 29

2.4.7.2 Ambito della regolamentazione

L'accesso all'impianto è riservato a mezzi di proprietà od in utilizzo alla Società di Gestione, titolare dell'autorizzazione, ed a mezzi speciali di proprietà o in uso esclusivo di Società che erogano servizi aeroportuali.

2.4.7.3 Principi di carattere generale

Gli Operatori autorizzati ad accedere ai suindicati impianti sono tenuti all'osservanza del presente regolamento, oltre che delle norme di comportamento in vigore sugli aeroporti, e delle disposizioni legislative vigenti.

La circolazione dei veicoli all'interno dell'area doganale e nell'area di rifornimento deve avvenire in modo da non costituire mai pericolo od intralcio per altri mezzi, per le infrastrutture presenti e per l'attività aeroportuale, in ogni caso, dovrà essere salvaguardata la sicurezza stradale.

Il transito e la sosta dei veicoli devono avvenire in modo tale da garantire che le vie di circolazione e gli spazi in prossimità degli ingressi alle strutture restino sempre liberi, al fine di assicurarne l'utilizzazione in caso di emergenza o di necessità.

La sosta dei veicoli non è consentita se non per il tempo strettamente necessario al rifornimento. In ogni caso, con l'accesso agli impianti, gli Operatori accettano le condizioni stabilite da SEA impegnandosi ad utilizzare aree e strutture con la dovuta diligenza. Gli stessi si assumono altresì ogni responsabilità per eventuali danni, per cause e/o fatti a loro riconducibili, prodotti agli altrui veicoli o a persone, nonché agli immobili, alle strutture alle pertinenze ed alle attrezzature di SEA e/o di terzi, e s'impegnano a risarcire eventuali danni provocati ed a manlevare e tenere indenne SEA da ogni richiesta avanzata da, utenti o terzi in genere.

2.4.7.4 Modalità di rifornimento

Ogni Operatore accreditato al Servizio di rifornimento deve comunicare i dati dei veicoli e viene dotato di una tessera per l'erogazione di carburante.

SEA addebita il costo del servizio nei confronti degli Operatori accreditati. In caso di mancato pagamento SEA si riserva d'inibire l'accesso al servizio.

2.4.7.5 Divieti ed obblighi

È fatto divieto ad ogni operatore:

- di cedere il carburante a terzi a titolo gratuito od oneroso;
- di effettuare rifornimento a mezzi utilizzati a titolo privato.

Ciascun Operatore vigila affinché il proprio personale rispetti scrupolosamente quanto previsto nel presente regolamento, ed effettui rifornimento esclusivamente per i mezzi di servizio utilizzati per attività operative in ambito aeroportuale.

2.4.7.6 Matrici ambientali

Gli Operatori si impegnano a perseguire comportamenti a tutela delle matrici ambientali al fine di prevenire eventuali danni alle stesse nel rispetto della normativa ambientale vigente anche in considerazione della certificazione ISO 14001 di cui è dotata SEA.

Qualora a causa dell'attività svolta si verifichi un'alterazione dello stato del suolo o del sottosuolo o comunque di una delle matrici ambientali dovuta, a titolo esemplificativo, a dispersione del carburante o quant'altro l'Operatore s'impegna a segnalare a SEA l'evento per l'esecuzione delle attività di ripristino delle matrici ambientali, con oneri a carico dello stesso, fermo restando l'esclusiva responsabilità, ai sensi di legge, dell'Operatore verso SEA e verso terzi.

È severamente vietato abbandonare attrezzature, materiali in genere e rifiuti speciali nell'area dell'impianto, nelle aree laterali, nei parcheggi aeromobili e nell'area di manovra.

2.4.8 Sicurezza di scalo

Per gli aspetti di Security attinenti al controllo passeggeri e bagagli a mano, il controllo bagagli da stiva, il controllo degli operatori aeroportuali e membri d'equipaggio, il controllo delle forniture di

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 30

bordo e di aeroporto, l'attività di pattugliamento e sorveglianza e gestione dei sistemi di sicurezza attiva e passiva dello scalo, si rimanda al Programma di Sicurezza Aeroportuale (Parte A), redatto e aggiornato a cura del Gestore, in conformità con il Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile.

Si precisa che ENAC ha affidato al Gestore aeroportuale il servizio di controllo di sicurezza presso i varchi staff e carrai. Tale processo di affidamento al Gestore non necessita di ulteriori disposizioni attuative da parte delle strutture centrali di ENAC, costituendo l'affidamento di tali servizi l'attuazione di esplicite disposizioni normative rivolte a soggetti già titolari di concessione totale per l'aeroporto di riferimento, bensì di una conclusione in sede territoriale con un'ordinanza del dirigente aeroportuale.

All'interno del sedime aeroportuale, sono presenti porte e accessi muniti di allarme il cui utilizzo è limitato agli scopi cui sono preposti ed ai soggetti muniti di titolo. Tali accessi sono identificati a cura del Gestore aeroportuale mediante l'esposizione di adeguata segnaletica prevedendo, altresì, le modalità di utilizzo in caso di emergenza.

Chiunque rilevi anomalie di ogni genere sulle porte allarmate deve darne immediata comunicazione all'Ufficio di Polizia di Frontiera (Sala Operativa).

In caso di necessità ed urgenza, è consentita l'apertura delle porte in argomento, previa richiesta e conseguente autorizzazione della Sala Operativa della Polizia di Frontiera.

È fatto espresso divieto a chiunque utilizzare impropriamente le porte e gli accessi. La violazione di tale prescrizione è sanzionabile ai sensi dell'art. 1174, comma 2, del Codice della Navigazione.

2.5 Gestione informativa operatività di scalo

2.5.1 Il sistema informativo di scalo

Il sistema informativo di scalo, denominato M-AIS (Milan Airport Information System), permette la gestione dell'archivio orario voli e il monitoraggio operativo. Tale sistema ha il compito di gestire in modo centralizzato le fasi di generazione, aggiornamento e diffusione delle informazioni operative di scalo.

Le informazioni principali, aggregate e organizzate in funzione dell'entità volo, sono identificate essenzialmente dal seguente insieme di dati:

- scalo di origine (ICAO/IATA);
- orari di arrivo (SIBT/EIBT/AIBT);
- numero volo in arrivo (ICAO/IATA);
- tipo aeromobile (ICAO/IATA);
- numero volo in partenza (ICAO/IATA);
- orari di partenza (SOBT/EOBT/AOBT);
- scalo di destinazione (ICAO/IATA).

Principali funzioni del sistema M-AIS:

- mantiene memorizzati gli orari stagionali delle Compagnie Aeree operanti sullo scalo, rendendoli disponibili in lettura e per i periodici aggiornamenti;
- produce, a partire dai precedenti, gli orari operativi giornalieri organizzati per rotazioni, acquisendo in essi, altresì, eventuali modifiche ignote all'orario stagionale e provenienti direttamente dalle Compagnie (voli cancellati, voli charter, voli sostitutivi) e rende disponibili tali orari in lettura a qualunque sistema ne abbia necessità;
- acquisisce, nel corso della giornata operativa le informazioni di aggiornamento dei movimenti rendendole disponibili in lettura a qualunque sistema ne abbia necessità;
- mantiene aggiornati i dati di monitoraggio operativo provenienti dai diversi sistemi permettendo di archivarli in un'apposita base dati di raccolta storica.

Il sistema informativo di scalo consente la messa a disposizione dei sottosistemi e dei dati a tutti gli Operatori aeroportuali, al fine di garantire il corretto scambio di tutte le informazioni sulle attività operative dello scalo.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 31

Lo scalo gestisce e distribuisce, attraverso il sistema M-AIS, in modalità standard le seguenti categorie di dati:

- identificatori del volo (movimento ruotato) e dati di orario operativi;
- identificatori di movimento, dati di orario e di operatività programmati;
- stato operativo del volo;
- risorse di scalo associate al volo;
- dati di carico per il calcolo dei diritti aeroportuali;

Lo scalo gestisce e distribuisce, attraverso il sistema M-AIS, su richiesta le seguenti categorie di dati:

- dati di carico finalizzati all'handling del volo;
- specifiche di servizio;
- risorse di handling associate al volo;
- parametri di scalo.

Ulteriori richieste relative a dati di pertinenza dei Vettori in relazione all'operatività stagionale devono essere inoltrate ai medesimi o ad Assoclearance.

I Vettori s'impegnano ad effettuare la programmazione della propria attività in linea con il *routing* e gli orari assegnati, nel rispetto della normativa e delle disposizioni di sicurezza, così da consentire al Gestore la corretta assegnazione delle risorse e la conseguente applicazione della normativa in materia di diritti aeroportuali.

2.5.2 Programmazione Stagionale

Per programmazione stagionale si intende la definizione dell'orario dei voli operativi che ciascuna compagnia aerea dichiara che opereranno sullo scalo.

I dati di programmazione acquisiti direttamente dalle compagnie aeree devono essere in produzione (acquisiti in M-AIS tramite messaggi SCR) solo successivamente all'approvazione del coordinatore (Assoclearance), rilasciata sulla base delle indicazioni ricevute dal AOCC Linate.

AOCC Linate riceve il messaggio SCR e provvede alla elaborazione e verifica dei dati contenenti identificatori di movimento, dati di orario e di operatività programmati, nonché alla corretta elaborazione delle procedure automatiche o all'imputazione dei dati necessari al corretto funzionamento dei sistemi.

L'acquisizione dei dati di programma dai Vettori deve avvenire nei tempi stabiliti, in accordo con Assoclearance affinché AOCC Linate renda disponibili allo scalo i dati in M-AIS in modo completo e unificato.

2.5.3 Programmazione Giornaliera

Per programmazione giornaliera si intende la definizione dell'orario dei voli operativi aggiornato, rispetto al programma stagionale, sulla base dei dati più recenti resi disponibili dalle Compagnie aeree.

I dati dell'orario giornaliero vengono forniti attraverso un coordinatore (Assoclearance), che raccoglie le modifiche rispetto alla programmazione stagionale fornite tramite un messaggio SCR ed autorizzate da AOCC Linate.

AOCC Linate riceve il messaggio SCR relativo alla variazione per uno o più voli e provvede alla elaborazione e verifica dei dati contenenti:

- identificatori del volo (movimento ruotato) e dati di orario operativi;
- eventuale aggiornamento dei dati di programmazione risorse.

2.5.4 Gestione operativa

La gestione e il monitoraggio dei dati sull'operatività dei voli forniti per competenza dagli Operatori aeroportuali è relativa a:

- identificatori del volo (movimento ruotato) e dati di orario operativi: per tale tipologia di dati AOCC Linate si fa garante che le informazioni operative siano presenti, tempestive

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 32

e corrette; inoltre interviene sull'aggiornamento/completamento dei dati di arrivo/partenza e sulla gestione e programmazione delle risorse di scalo;

- identificatori di movimento, dati di orario e di operatività programmati: AOCC Linate effettua cambiamenti legati a variazioni operative (CLD, DVT, cambi macchine);
- risorse di scalo associate al volo: i dati vengono generati e gestiti da AOCC Linate tramite l'assegnazione delle risorse di scalo;
- dati di carico per il calcolo dei diritti aeroportuali: tali dati sono verificati da AOCC Linate e, se necessario, completati ai fini della produzione del Giornale di Scalo;
- dati di carico finalizzati all'handling del volo: i dati vengono solamente distribuiti e non controllati;
- specifiche di servizio: vengono gestiti solamente i dati di pertinenza, cioè i dati relativi ai servizi centralizzati (es. disabili, VIP, ecc.);
- risorse di handling associate al volo: i dati vengono solamente distribuiti e non controllati.

Le informazioni operative distribuite da AOCC Linate, sono verificate nel momento in cui vengono acquisite ed offrono dati di riferimento per lo scalo e per tutti gli Operatori dell'aeroporto. Il Gestore e gli operatori, in qualità di responsabili della raccolta e della trasmissione dei dati, garantiscono la tempestività e la certezza degli stessi.

2.5.5 Consuntivazione e Giornale di Scalo

La consuntivazione dei dati operativi di traffico aereo, finalizzata alla fatturazione, avviene attraverso la funzione di Giornale di Scalo (GdS).

Il GdS contiene i dati necessari alla gestione amministrativa dei servizi resi da SEA alle Compagnie aeree (fatturazione).

Il corretto flusso della messaggistica contenente i dati relativi al GdS viene quotidianamente garantito da tutta una serie di interventi, di correzione e/o inserimento, utilizzando le apposite funzioni installate all'interno del sistema M-AIS.

Il giorno successivo alla giornata operativa di riferimento, AOCC Linate effettua la verifica in via definitiva della disponibilità delle informazioni necessarie alla redazione del GdS, intervenendo con opportune modifiche e/o integrazioni tramite la documentazione in suo possesso (messaggi standard IATA e DUV).

Il GdS corretto viene successivamente messo a disposizione degli enti aziendali interessati per fini contabili e/o statistici.

Copia del GdS mensile viene trasmessa nel mese successivo a quello consuntivato tramite supporto informatico alla Direzione Territoriale di ENAC. Con frequenza concordata, inoltre, il Gestore invia alla Direzione Territoriale *report* statistici *ad hoc* su cancellazioni e ritardi.

2.5.6 Trasmissione dei dati DCS all'interno del sistema M-AIS

Il sistema informativo di aeroporto, M-AIS (Milan Airport Information System), per poter assicurare l'operatività dello scalo di Linate, deve essere alimentato dai DCS (Departure Control System) delle compagnie aeree in base a modalità standardizzate, secondo le seguenti indicazioni:

- l'alimentazione automatica dei sistemi di aeroporto;
- le informazioni vengono richieste tramite messaggi con il formato previsto dagli standard IATA, per i quali SEA ha predisposto un programma di interpretazione automatica, ad eccezione dei dati amministrativi e contabili per i quali si richiede che venga inviata anche a SEA la documentazione DUA e DUV richiesta dalla legislazione italiana.

SEA rende disponibile una piattaforma di interfaccia per l'accesso ai DCS di compagnia.

2.5.7 Messaggi IATA

I vettori rendono disponibili i messaggi previsti dalle normative IATA descritte nelle ultime edizioni dei manuali *Airport Handling Manual*, *Passenger Service Conference Resolution Manual* e *Cargo Interchange Message Procedures Manual* e di seguito elencati. I messaggi dovranno essere

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 33

inviati nel formato completo, comprensivo delle parti opzionali, previsto dallo standard IATA, in tempo utile per la loro elaborazione.

Le informazioni sono rese disponibili non appena generate, come previsto dalle normative IATA, sia per i voli in arrivo che per quelli in partenza.

a. Messaggi IATA per voli in arrivo

CODICE	RIF. IATA	MESSAGGIO	SITA ADDRESS
BTM		Baggage Transfer Message	
CPM	AHM 587	Container / Pallet Distribution Message	LINLAXH
DIV	AHM 781	Aircraft Diversion Message	LINLAXH
FFM	CIMP	Freight Flight Manifest / Airline Flight Manifest	LINLAXH
LDM	AHM 583	Load Message	LINLAXH
MVT	AHM 780	Aircraft Movement Message	LINLAXH
PSM	RP 1715	Passenger Service Message	LINLAXH
PTM	RP 1718	Passenger Transfer Message	LINLAXH
UCM	AHM 424	ULD Control Message	LINLAXH

b. Elenco messaggi IATA per voli in partenza

I messaggi IATA per i voli in partenza dagli scali SEA devono essere inviati anche allo scalo di origine.

CODICE	RIF. IATA	MESSAGGIO	SITA ADDRESS
BSM	RP 1745	Baggage Source Message	LINLAXH
BUM	RP 1745	Baggage Unload Message	LINLAXH
CPM	AHM 587	Container / Pallet Distribution Message	LINLAXH
DIV	AHM 781	Aircraft Diversion Message	LINLAXH
FFM	CIMP	Freight Flight Manifest / Airline Flight Manifest	LINLAXH
LDM	AHM 583	Load Message	LINLAXH
MVT	AHM 780	Aircraft Movement Message	LINLAXH
UCM	AHM 424	ULD Control Message	LINLAXH
PAL	RP 1708	Passenger Assistance List	LINLAXH LINKAXH
PNL		Passenger Name List	Da concordare con il prestatore di servizi
PSM	RP 1715	Passenger Service Message	LINLAXH
PTM	RP 1718	Passenger Transfer Message	LINLAXH

Si rinvia all'allegato 2.5.7 ove si riportano alcune note generali relative ai principali messaggi standard IATA previsti.

2.5.8 Dichiarazione unica del Vettore (DUA-DUV); piani di carico e centraggio

All'agente di rampa o ad altro personale formalmente incaricato dal Vettore è demandato l'obbligo dell'accertamento dell'effettiva compilazione del piano di carico (load-sheet) e della sua approvazione da parte del Comandante del volo.

I Vettori e i prestatori di servizio hanno l'obbligo di conservare e rendere disponibili, su sistema informatico e per almeno tre mesi, i documenti di carico relativi ai voli operati e/o assistiti sullo

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 34

scalo. Altresì, gli stessi sono tenuti a segnalare al Gestore il luogo o l'archivio elettronico ove i ridetti documenti sono reperibili.

La Dichiarazione Unica del Vettore deve essere inviata all'indirizzo LINLAXH sia per i voli in arrivo (DUA) che per quelli in partenza (DUV).

La DUA deve essere inviata contestualmente all'operazione di block-on dell'aeromobile; la DUV deve essere inviata contestualmente alla fase di take-off.

L'omesso invio, o l'invio non conforme alle specifiche tecniche e/o al formato richiesto da SEA, costituisce inadempienza alle disposizioni del Regolamento.

Un esempio di tracciato standard della Dichiarazione Unica del Vettore, completo delle informazioni richieste, è riportato di seguito.

Esempio di DUA:

```

1.....10.....20.....30.....40.....50.....60..
1      *** DICHIARAZIONE UNICA DEL VETTORE ***
2  AEROPORTO      XXX      SCHEDULATO      XXX      ARRIVO
3                                     (TRANSITO)
4  TIPO DI TRAFFICO  XX
5  VETTORE ESERCENTE XXX      VOLO N.      0000      DATA  GGMMAA
6  TIPO AEROMOBILE  XXX      CPT      XXXXXXXXXXXXXXXX  PLUS 00
7  MARCHE          XXXXX      QUAL. VOLO      00
8  PESO MAX DECOLLO 000      CONFIG. PAX      000
9                                     SPEDIZ. INF. KG11      N.COLLI      000
10                                    SPEDIZ. SUP. KG11      KG      0000
11  AEROPORTI *      PAX      * POSTA *      MERCI      *
12      *      SBA TRA TOT *      SBA *      SBA      TRA      TOT      *
13  X  XXX      *      000 000 000 *      000 *      0000      0000      0000      *
14  X  XXX      *      000 000 000 *      000 *      0000      0000      0000      *
15  X  XXX      *      000 000 000 *      000 *      0000      0000      0000      *
16  X  TOTALI *      000 000 000 *      000 *      0000      0000      0000      *
17  TRANSITI DIRETTI 000                                     INFANTS      00
18  ATA HHMM      STA HHMM      RIT 000
19  IL VETTORE O L*AGENTE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

```

Esempio di DUV:

```

1.....10.....20.....30.....40.....50.....60..
1      *** DICHIARAZIONE UNICA DEL VETTORE ***
2  AEROPORTO      XXX      SCHEDULATO      XXX
3                                     (TRANSITO)
4  TIPO DI TRAFFICO  XX      PARTENZA
5  VETTORE ESERCENTE XXX      VOLO N.      0000      DATA  GGMMAA
6  TIPO AEROMOBILE  XXX      CPT      XXXXXXXXXXXXXXXX  PLUS 00
7  MARCHE          XXXXX      QUAL. VOLO      00
8  PESO MAX DECOLLO 000      CONFIG. PAX      000
9  PAX ADULTI PAGANTI 000      SPEDIZ. INF. KG11      N.COLLI      000
10  PAX RIDOTTI      000      SPEDIZ. SUP. KG11      KG      0000
11  AEROPORTI *      PAX      * POSTA *      MERCI      *
12      *      IMB TRA TOT *      IMB *      IMB      TRA      TOT      *
13  X  XXX      *      000 000 000 *      000 *      0000      0000      0000      *
14  X  XXX      *      000 000 000 *      000 *      0000      0000      0000      *
15  X  XXX      *      000 000 000 *      000 *      0000      0000      0000      *
16  X  TOTALI *      000 000 000 *      000 *      0000      0000      0000      *
17                                     INFANTS      00
18  ATD HHMM      STD HHMM      RIT 000
19  IL VETTORE O L*AGENTE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

```


	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 35

2.5.9 Prescrizioni di cybersecurity

Ogni soggetto operante nell'aeroporto deve munirsi di un sistema di cybersicurezza che confluisce nel proprio programma di sicurezza, salva la garanzia per il Gestore aeroportuale.

2.6 Accesso in aeroporto e accesso mezzi

Tutti coloro che operano nel sedime aeroportuale devono svolgere la propria attività nel rispetto della normativa nazionale e sovranazionale vigente, nonché delle disposizioni emanate dalla Direzione Territoriale dell'ENAC e dagli Enti preposti per le rispettive competenze.

È obbligatorio effettuare i corsi di formazione previsti dal Gestore, sia *training* iniziale sia *recurrent training*. Al personale privo della suddetta formazione obbligatoria è fatto espresso divieto di accesso all'area di movimento, salvo accesso con scorta.

Gli Operatori, in conformità alla normativa vigente, devono stipulare idonee polizze assicurative munite dei requisiti minimi previsti per lo svolgimento delle attività preposte, così come indicato da SEA.

Tutti gli operatori aeroportuali devono assicurare l'osservanza delle disposizioni legislative vigenti in tema di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, con particolare riferimento agli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/2008 e in coerenza con il piano dei rischi e di evacuazione adottato dal Gestore Aeroportuale.

Tutte le attrezzature, statiche e dinamiche, presenti ed impiegate all'interno del sedime aeroportuale devono essere conformi ai requisiti previsti dalla legge nonché alle indicazioni del costruttore.

Tutti i soggetti operanti in air side (area di movimento e di manovra), indipendentemente dalla mansione svolta, dall'orario, dalle condizioni metereologiche e di luce, devono indossare indumenti (es. gilet) ad alta visibilità muniti dei requisiti minimi propri della classe 2 ai sensi della normativa UNI EN ISO 20471. Ciascun datore di lavoro, sulla base della valutazione del rischio, deve dotare il proprio personale con indumenti ad alta visibilità di classe superiore alla 2 e mai inferiore. I ridetti indumenti, riportanti il logo del datore di lavoro del soggetto operante, devono essere correttamente indossati e allacciati.

In piazzale l'obbligo di indossare il gilet ad alta visibilità vige al superamento dei "varchi doganali" con la sola esclusione dei percorsi pedonali che portano agli edifici (Spogliatoi, Uffici, Reparti manutentivi, Hangar).

Gli indumenti ad alta visibilità possono non essere indossati a bordo delle auto e dei mezzi a cabina chiusa.

Resta inteso che tutti i datori di lavoro dovranno adempiere agli obblighi di formazione ed addestramento conformi alle previsioni di cui al Titolo III del D. Lgs. n. 81/2008.

Il Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), implementato da SEA SpA, è certificato in conformità alla norma UNI ISO 45001:2018; la certificazione è stata rilasciata da un Organismo di Certificazione accreditato e viene mantenuta attiva attraverso audit periodici di sorveglianza e rinnovo. Il certificato è consultabile sul sito *corporate* di SEA www.milanairports.com.

2.6.1 Obbligo di installazione dispositivo geolocalizzazione mezzi

Per i soli mezzi azionati da un motore, a seguito del rilascio del lasciapassare (Contrassegno ENAC), prima del primo ingresso in airside, i soggetti titolari dell'utilizzo dei mezzi o intestatari del lasciapassare devono installare obbligatoriamente un dispositivo di localizzazione satellitare. Questo dispositivo deve registrare e trasmettere in tempo reale al Gestore aeroportuale i dati relativi al movimento del veicolo in *airside*, pena la decadenza del lasciapassare stesso.

I dati minimi che devono essere registrati e trasmessi dal dispositivo sono:

- Velocità del mezzo
- Localizzazione
- Frenate brusche o improvvise accelerazioni

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 36

- Funzionamenti prolungati al minimo

Le organizzazioni sono tenute a monitorare l'attività e le performance dei loro veicoli e conducenti durante la permanenza in *airside*, gestendo i trend negativi e condividendo successivamente quanto riscontrato con il Gestore Aeroportuale.

SEA effettuerà analisi sull'utilizzo dei mezzi per migliorare la sicurezza (Safety) e verificare comportamenti che possano arrecare danno alle operazioni.

La procedura è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto Capitolo 16 *"Procedure per il controllo dei veicoli operanti all'interno o in prossimità dell'area di movimento, incluse le regole di traffico, diritto di precedenza, limiti di velocità, metodi di emissione dei permessi di guida e mezzi di applicazione"* § 16. B *"Contrassegni e caratteristiche del mezzo"*.

2.6.2 Procedura Tesseramento e tesserini di accesso

Tutto il personale operante all'interno del sedime aeroportuale, ai fini del rispetto delle norme di sicurezza, deve essere munito di apposita tessera per l'accesso a tale area.

Per la procedura di tesseramento e lasciapassare si rimanda al PSA redatto dal Gestore aeroportuale.

2.6.3 Procedure per l'accesso all'area di movimento

Le modalità per l'accesso all'area di movimento sono riportate nel Manuale di Aeroporto di Linate al Capitolo 8: *"Modalità di accesso in area di movimento"*.

2.6.4 Procedure per il controllo di veicoli operanti in area di movimento, regole di rilascio patenti aeroportuali e droni.

Le modalità per il controllo di veicoli operanti in area di movimento e regole di rilascio patenti aeroportuali sono riportate nel Manuale di Aeroporto di Linate al Capitolo 16: *"Controllo dei veicoli operanti in area di movimento, regole di circolazione e rilascio delle patenti aeroportuali"* e relativi allegati.

La procedura relativa ai droni è descritta nel Manuale di Aeroporto – Capitolo 18.3 *"Monitoraggio attività aeromobili a pilotaggio remoto (APR)"* o *"Unmanned Aircraft System (UAS)"*.

2.7 Gestione ambientale

SEA S.p.A., in qualità di Gestore aeroportuale, ha il compito della gestione ambientale degli Aeroporti di Milano. A partire dal 2006, la Società si è dotata del Sistema di Certificazione Ambientale UNI EN ISO14001, a cui tutti gli operatori, in base alle proprie capacità, sono tenuti ad adeguarsi a fronte di accordo specifico col Gestore. Tutti i soggetti che operano all'interno del sedime aeroportuale sono responsabili, in sede civile e penale, dell'attuazione delle norme vigenti nazionali, dell'ordinamento comunitario e internazionali in materia di tutela ambientale ed antinquinamento, impegnandosi ad ottenere tutte le eventuali autorizzazioni necessarie all'esercizio dell'attività.

Gli operatori aeroportuali sono altresì responsabili per eventuali episodi di inquinamento derivanti dalla propria attività, dalle attività di terzi dagli stessi coordinati, o dalla gestione degli spazi assegnati e delle relative pertinenze, rispetto ai quali si impegnano ad eseguire tutti i necessari interventi di bonifica e ripristino. Tali interventi sono preventivamente concordati con SEA e con gli eventuali Enti di controllo competenti.

SEA mette a disposizione di tutti gli operatori aeroportuali, sul proprio sito internet, il *"Rapporto Ambientale"* che, pubblicato su base annuale, esplicita per ogni fattore ambientale gli elementi di interesse collettivo.

Attività di monitoraggio vengono eseguite da SEA in ottemperanza alle normative vigenti.

I terzi che operano sul sedime aeroportuale devono attenersi alla disciplina e ai relativi principi sanciti dall'ordinamento nazionale – in particolare dal Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152,

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 37

recante “Norme in materia ambientale” – comunitario ed internazionale cui si fa espresso riferimento:

- a) Principio dell’azione preventiva e principio di correzione;
- b) Principio di precauzione;
- c) Principio del bilanciamento: gradualità e dinamicità della tutela dell’ambiente;
- d) Principio dell’informazione ambientale;
- e) Principio di corresponsabilità e principio di cooperazione;
- f) Principio di economicità e del “chi inquina paga”;
- g) Il criterio del danno ambientale;

Alla luce dei principi innanzi evidenziati, si rimarca quanto disposto dal comma 2, art. 311 del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152,, a rigore del quale “Quando si verifica un danno ambientale cagionato dagli operatori le cui attività sono elencate nell'allegato 5 alla presente parte sesta, gli stessi sono obbligati all'adozione delle misure di riparazione di cui all'allegato 3 alla medesima parte sesta secondo i criteri ivi previsti, da effettuare entro il termine congruo di cui all'articolo 314, comma 2, del presente decreto. Ai medesimi obblighi è tenuto chiunque altro cagioni un danno ambientale con dolo o colpa. Solo quando l'adozione delle misure di riparazione anzidette risulti in tutto o in parte omessa, o comunque realizzata in modo incompleto o difforme dai termini e modalità prescritti, il Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare determina i costi delle attività necessarie a conseguire la completa e corretta attuazione e agisce nei confronti del soggetto obbligato per ottenere il pagamento delle somme corrispondenti”.

E’ espressamente vietato l’abbandono e il deposito incontrollato di rifiuti sul suolo e nel suolo nonché l’immissione di rifiuti di qualsiasi genere, allo stato solido o liquido, nelle acque superficiali e sotterranee.

Quindi, il responsabile dell’evento inquinante deve porre in essere tutti gli interventi atti ad eliminare le fonti inquinanti o ridurre le concentrazioni delle medesime a livello uguale od inferiore ai valori di concentrazione individuati dall’analisi di rischio.

Il Responsabile dovrà provvedere immediatamente alla messa in sicurezza d’emergenza nel caso di gravi rischi, quali contaminazioni, incendi od esplosioni, provvedendo poi ad interventi di messa in sicurezza operativa e permanente al fine di isolare in modo definitivo le fonti inquinanti. In caso di potenziale inquinamento il responsabile deve mettere in atto entro 24 ore le misure di prevenzione e di messa in sicurezza d’emergenza, e in caso di superamento dei valori fornisce tempestivamente notizia agli Enti competenti e predispone un piano di bonifica (*“piano di caratterizzazione”*).

Tutti i soggetti operanti a vario titolo presso lo scalo Milano Linate si impegnano a garantire massima attenzione per tutti i possibili aspetti (progettuali, manutentivi, gestionali, ecc.) che possono direttamente o indirettamente avere attinenza con una razionale gestione dell’energia.

Nel rispetto del sistema di gestione ambientale di cui innanzi, fatto salvo il rispetto di tutti gli obblighi di legge per quanto attiene agli aspetti di gestione ambientale e di eventuale inquinamento del sito aeroportuale connessi con la propria operatività, ciascun operatore provvede ad identificare tutte le attività che possono avere significativi impatti nei confronti dell’ambiente, determinando effetti quali: inquinamento del territorio, uso delle risorse idriche, scarichi fognari, emissioni in atmosfera, produzione e gestione dei rifiuti, produzione e gestione di sostanze tossico nocive, rumore, effetti ionizzanti e radiazioni.

Per tutti i casi sopra citati l’operatore, in accordo con SEA, osserva i valori massimi accettabili e gli obiettivi di riferimento, redigendo procedure operative atte a rendere minimi i danni ecologici causati dalla propria attività, per le quali può comunque essere richiesta coerenza con il più generale Sistema di Gestione Ambientale di SEA.

Copia di questo elenco di attività e dei relativi indicatori di qualità ambientali, limitatamente a quelli che vengono considerati critici sotto il profilo della tutela del territorio, deve essere trasmesso a SEA.

Deve inoltre essere cura dell’Operatore fornire a SEA, su base periodica (con periodicità da definirsi caso per caso), i dati relativi agli elementi critici della propria gestione ambientale quali, ad esempio, misura delle emissioni in atmosfera, quantità, qualità e tipologia degli scarichi,

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 38

quantità, qualità e modalità di smaltimento dei rifiuti (normali, speciali e tossici), modalità di gestione delle risorse primarie.

L'Operatore è inoltre tenuto a fornire trasparenza della propria attività di gestione ambientale ed è controllato per questi aspetti mediante verifiche, con modalità concordate caso per caso.

L'Operatore comunica a SEA, trasmettendo copia del succitato report periodico, un riepilogo degli accadimenti che determinano aspetti di possibile o potenziale inquinamento ed i provvedimenti di conseguenza adottati. La Società di gestione, acquisite eventuali segnalazioni da cui si evincano profili di non conformità alla gestione ambientale, in qualsiasi momento anche senza preavviso, può effettuare ispezioni e suggerire conseguentemente le azioni correttive più opportune, rendendole note alle Autorità territorialmente competenti in materia.

2.7.1 Smaltimento rifiuti solidi urbani e speciali

Tutti gli operatori aeroportuali sono tenuti a provvedere, nel rispetto e con le modalità previste dalla normativa vigente, alla pulizia degli spazi assegnati e al conferimento giornaliero (secondo modalità concordate con SEA) dei rifiuti solidi urbani presso le dotazioni impiantistiche indicate da SEA.

Qualora richiesto da SEA, l'Operatore dovrà selezionare e conferire separatamente i propri rifiuti urbani secondo la normativa in materia di raccolta differenziata, ovvero secondo le specifiche indicate con apposita comunicazione: sia che derivino dalla pulizia degli spazi assegnati che dai rifiuti di bordo degli aeromobili (es: raccolta della carta dei giornali/riviste dagli aa/mm).

I rifiuti speciali, come definiti dal D.L. 152/2006, e s. m. e i., sono gestiti direttamente dal produttore nel rispetto delle normative nazionali e regionali di settore; l'operatore e produttore di rifiuti speciali si impegna ad adeguare le proprie modalità di gestione dei rifiuti conformandole ad eventuali aggiornamenti o nuovi dispositivi normativi che nel tempo dovessero essere emanati.

2.7.2 Tutela delle acque

SEA garantisce, attraverso il proprio acquedotto, l'approvvigionamento e la distribuzione di acqua ad elevato standard qualitativo per gli usi richiesti all'interno del sedime aeroportuale.

Sulla base delle disposizioni normative, ed in collaborazione con gli Enti di controllo, SEA attua un cronoprogramma di monitoraggio delle acque e delle acque reflue, nonché il controllo della falda idrica sotterranea: alla luce della crescente importanza di tale fondamentale bene collettivo saranno attivate azioni ed iniziative di saving alle quali gli Operatori sono tenuti ad impegnarsi ad adire.

2.7.2.1 Acque reflue fognarie

Il Gestore aeroportuale assicura direttamente o indirettamente l'allontanamento e la successiva depurazione delle acque reflue di natura "domestica" (civile) o a questa assimilate secondo la normativa ambientale di settore, nonché l'allontanamento delle acque meteoriche attraverso le reti fognarie aeroportuali.

È in essere una convenzione tra SEA ed il gestore dell'impianto di depurazione, per il permesso di allacciamento al collettore consortile in cui confluiscono le reti fognarie (Permesso di allacciamento al Collettore consortile di CAP del 20 febbraio 1985, con atto aggiuntivo del 24 luglio 1992).

Le acque si configurano come "*reflui equiparati a civili*", pertanto tutte le utenze che scaricano nella rete fognaria aeroportuale devono rispettare i limiti analitici della Tabella 3, allegato 5, del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152.

La Società SEA ha la facoltà di effettuare controlli analitici su tali scarichi. Inoltre, effettua, semestralmente, le letture dei contatori volumetrici di cui è dotato lo scarico terminale della rete fognaria aeroportuale nel collettore.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO Linate	DESCRIZIONE DELL'AEROPORTO	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 39

Sulla base di un cronoprogramma trasmette semestralmente, al gestore della fognatura pubblica i dati quantitativi relativi alle acque reflue scaricate, per le opportune verifiche e i relativi addebiti degli oneri di depurazione e fognatura.

Ogni Operatore è tenuto a corrispondere a SEA, per la propria quota, gli oneri di allontanamento e depurazione delle acque reflue scaricate.

Almeno una volta all'anno, vengono effettuate analisi chimiche periodiche di controllo della qualità delle acque scaricate.

È fatto divieto assoluto di immettere nella rete fognaria aeroportuale acque reflue diverse da quelle di natura "domestica" (civile) o a questa assimilate e rifiuti di qualsiasi natura (liquidi e solidi).

Si fa espresso divieto di immettere nella rete fognaria rifiuti di qualsiasi natura (liquidi e solidi).

2.7.2.2 Rete di distribuzione dell'acqua potabile

SEA gestisce la rete di distribuzione dell'acqua potabile alle varie utenze, proveniente da pozzi potabili gestiti dal Gestore stesso. Effettua controlli analitici periodici su parametri sia chimici che microbiologici secondo la normativa vigente (Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18).

Le utenze dovranno rispettare tali parametri per l'acqua di distribuzione al pubblico.

SEA garantisce i controlli sulla filiera potabile fino ai punti di consegna di cui alla lett. cc), comma 1, art. 2 del D.Lgs. n. 18/2023. Dal punto di consegna, le singole utenze commerciali che erogano acqua devono garantire il possesso dei requisiti necessari per fornirla al pubblico (es.: HACCP) e sono soggette a controlli da parte dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS)SEA può effettuare dei controlli analitici a campione.

Ogni utenza deve essere provvista di contatore per verificare i relativi consumi nel rispetto delle condizioni accordate con il Gestore.

SEA attuerà i correttivi di competenza necessari al ripristino della qualità delle acque erogate.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 40

3 ACCESSO ED OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI DEI SERVIZI A TERRA

Il Regolamento di Scalo disciplina i requisiti, le regole, le procedure che Operatori e Vettori debbono necessariamente osservare per poter svolgere attività in aeroporto e per mantenere il diritto ad esercitare l'attività, nonché i meccanismi attraverso cui il Gestore aeroportuale esercita i compiti di coordinamento e controllo.

SEA e Operatori Terzi - rif. Regolamento UE 139/2014 - AMC1 ADR.OR.B.015 (b)(4)

Nel presente capitolo si richiamano le tematiche inerenti alla safety aeronautica/aeroporto, di cui si è rimandato al Capitolo del Manuale di Aeroporto, e la responsabilità del rispetto da parte di ciascuno, nonché l'impegno nel concorrere al raggiungimento dei migliori obiettivi di *safety*, anche partecipando e collaborando alle iniziative promosse dal Gestore (*Safety Committee, Local Runway Safety Team, FOD Prevention* ecc.).

Ai fini del presente paragrafo, il Gestore è legittimato a svolgere qualsiasi tipo di controllo sia documentale che operativo nel caso in cui dovesse riscontrare che il comportamento dell'operatore aeroportuale sia non conforme al presente RdS o alle norme richiamate dallo stesso (con particolare riferimento Reg. 139/14, D.Lgs. 18/99) specialmente se inerenti a safety e/o security aeroportuale.

I controlli suddetti potranno comunque essere effettuati dal Gestore anche in assenza di fattispecie e/o situazioni di potenziale violazione, ma per verificare, a campione, gli standard e i requisiti dei medesimi operatori aeroportuali in materia di safety e security.

Gli operatori aeroportuali saranno comunque tenuti a fornire tutte le informazioni, dati e comunque dovranno immediatamente interrompere qualsiasi azione anche solo potenzialmente lesiva di safety e/o security riscontrata a semplice richiesta del Gestore che, nel caso di infrazioni o irregolarità riscontrate, ivi compresa il diniego di fornire le informazioni richieste, procederà alla pronta comunicazione ad ENAC per i provvedimenti sanzionatori conseguenti ai sensi del presente RdS.

3.1 Procedure per la scelta del prestatore di servizi

L'APT 19 dispone che nel Regolamento di Scalo "sia richiamata la procedura in uso nell'aeroporto per la scelta del prestatore di servizi nel caso in cui il Vettore non l'abbia preventivamente individuato".

A tal fine, su richiesta del Vettore, o in concomitanza al ricevimento della richiesta di clearance, il Gestore fornirà l'elenco dei fornitori di servizi autorizzati/certificati.

Tutti i Vettori che operano sugli scali di Linate/Malpensa devono comunicare al Gestore (cosis.lin@seamilano.eu) l'elenco dei Prestatori di servizi di assistenza a terra (Operatori) che operano per suo conto e l'elenco dei servizi fruiti.

L'elenco deve essere completo per ogni tipo di assistenza, per data di decorrenza e per riferimenti operativi della società di handling secondo il format specificato nel paragrafo "*Dichiarazione d'impegno del Vettore*".

Il Vettore dovrà verificare che l'Operatore sia certificato, in conformità con quanto disposto dal Regolamento "*Certificato di Prestatore di servizi aeroportuali di assistenza a terra*" e che abbia rispettato le procedure di accesso come disciplinate nel Regolamento di Scalo (rif. paragrafo Verbale per l'accesso ed operatività).

Il Vettore deve comunicare l'elenco dei Prestatori di cui intende avvalersi con congruo anticipo e quindi entro 30 giorni dall'inizio delle operazioni sullo scalo, inviandone copia controfirmata dai Prestatori al Gestore e ad ENAC. È altresì responsabilità del Vettore comunicare con congruo anticipo, quindi almeno 30 giorni prima dalla nuova decorrenza, al Gestore - sempre in copia alla DA - ogni modifica intervenuta in merito ai Prestatori di cui intende avvalersi.

Al Vettore non sarà permesso di operare sullo scalo nel caso non trasmetta nei termini sopra indicati l'elenco degli operatori.

Possono verificarsi casi in cui il Vettore per ragioni del tutto contingenti ed imprevedibili non abbia preso accordi con un Prestatore per lo svolgimento di una o più attività di assistenza a terra in situazioni particolari. A titolo esemplificativo in caso di:

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 41

1. Ritardo in arrivo/partenza

Qualora per ragioni contingenti il Prestatore non sia presente sull'aeroporto o comunque non possa erogare i servizi al Vettore Cliente, il Vettore comunicherà al Gestore da quale Prestatore si farà assistere; nel caso non effettui tale comunicazione, accetta che il Gestore assicuri l'effettuazione dei servizi di *handling* tramite i Prestatori presenti disponibili a rendere il servizio, inviando copia al Vettore del relativo elenco.

2. Dirottamento/Emergenza

Qualora sull'aeroporto di arrivo/partenza fosse presente il prestatore di servizi scelto dal Vettore operante nello scalo di destinazione/partenza originario, sarà obbligo del prestatore di servizi stesso fornire adeguato servizio di assistenza.

3. Eventuali ulteriori situazioni di carattere contingente dovute a scelte del Vettore o del prestatore di servizi in merito alla fornitura dei servizi.

Nel caso in cui nello scalo non sia presente il prestatore di servizi di riferimento del Vettore, il Vettore potrà segnalare al Gestore con ogni consentita tempestività l'Operatore prescelto alla luce di eventuali accordi intercorsi nel frattempo.

Se non sussiste la disponibilità dell'Operatore segnalato dal Vettore o se il Vettore non segnala alcun Prestatore, il Gestore contatterà gli operatori presenti sullo scalo. Una volta identificato l'Operatore, questi dovrà rendere disponibili mezzi e risorse adeguate alla richiesta.

Compatibilmente alla situazione, all'Operatore sarà concesso di dare priorità ai servizi in corso e comunque ai propri clienti.

Resta ferma la responsabilità del prestatore di servizi non presente per il proprio inadempimento, a carico del quale verranno adottati opportuni provvedimenti.

Resta altresì ferma la responsabilità del Vettore in merito all'adempimento degli obblighi nei confronti dei prestatori di servizi fornitori dei servizi e nei confronti dei passeggeri.

È onere del Gestore aeroportuale:

- assicurare lo scambio d'informazioni con il Vettore ed in particolare verificare se il Vettore abbia indicato uno o più prestatori di servizi di riferimento;
- in caso negativo, contattare i prestatori di servizi presenti per richiedere, per conto del Vettore, la disponibilità ad effettuare servizi di assistenza;
- evidenziare al prestatore di servizi la necessità che servizi essenziali, quali lo sbarco dei passeggeri siano comunque resi in un termine ragionevole, al fine di non pregiudicare i diritti dei passeggeri;
- monitorare l'effettivo adempimento degli obblighi essenziali da parte dei prestatori di servizi;
- segnalare ad ENAC eventuali disservizi.

3.1.1 Limitazioni

Ai sensi del Provvedimento di limitazione all'accesso dei prestatori di servizi di assistenza a terra, di cui al prot. ENAC-DG-31/10/2018-0119504-P e ss.mm.ii., presso l'Aeroporto di Milano Linate, i servizi di assistenza a terra per le categorie soggette a limitazione sono svolti da due prestatori di servizi di assistenza a terra per la classe 1, quattro prestatori per la classe 2 e due utenti in autoproduzione per le categorie di servizi 3, 4 e 5 - escluse le cat. 5.4, per il solo trasporto degli equipaggi tra l'aerostazione e l'aeromobile e viceversa, e 5.7 - di cui all'All. A del D.Lgs. n. 18/1999.

3.1.2 Procedura di accesso dei prestatori di servizi di assistenza a terra

3.1.2.1 Accesso dei prestatori di servizi di assistenza a terra

Gli artt. 4, 5 e 6 del Decreto legislativo 18/1999 individuano le soglie di traffico atte a consentire che le attività di assistenza a terra siano svolte in regime di libero mercato da "Prestatori" ed "Autoproduttori".

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 42

Per effettuare uno o più servizi di assistenza a terra, indicati nell'Allegato A del D.Lgs. 18/99, l'interessato dovrà risultare in possesso dell'apposito certificato rilasciato da ENAC in corso di validità per il servizio o i servizi che intende attivare.

Il certificato, rilasciato in conformità a quanto previsto dal vigente Regolamento ENAC “*Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra*”, avrà validità per l'aeroporto per il quale è stato rilasciato, per l'effettuazione dei servizi di assistenza a terra elencati nel provvedimento e per l'espletamento degli stessi da parte del soggetto certificato.

3.1.2.2 Procedura di accesso

Premesso il provvedimento Enac di limitazione sui servizi di assistenza a terra citato al paragrafo 3.1.1, l'Operatore che intenda svolgere la propria attività sullo scalo deve presentare richiesta scritta ad ENAC ed al Gestore, specificando i servizi che intende svolgere nonché la tipologia di spazi/impianti di cui ha necessità.

Al fine di poter esercitare il proprio ruolo di coordinamento delle attività di *handling* e di garanzia di sicurezza e qualità dei servizi, tutti i prestatori di servizi di assistenza a terra, con particolare riferimento a quelli limitati ai sensi del provvedimento ENAC citato al punto 3.1.1 “Limitazioni” del presente Regolamento, dovranno sottoscrivere obbligatoriamente, entro sei mesi dalla richiesta in tal senso pervenuta dal Gestore, un contratto standard che regoli l'esecuzione delle singole attività svolte in conformità ai parametri di qualità e sicurezza previsti presso lo scalo.

Il contratto che sarà stipulato tra il prestatore dei servizi di assistenza a terra e il Gestore, dovrà prevedere almeno i seguenti elementi:

- a) l'elenco delle attività regolate;
- b) durata non superiore al provvedimento di limitazione su citato;
- c) politiche di gestione ambientale;
- d) pianificazione utilizzo risorse e mezzi;
- e) indicazione delle norme e dei comportamenti ai fini del rispetto della safety e della security aeroportuale;
- f) le garanzie da presentare a copertura degli obblighi contrattuali,
- g) la definizione della polizza di assicurazione RCT a copertura dei rischi,
- h) gli indicatori di standard qualitativi dei servizi inerenti alle attività da svolgere e i livelli di qualità da mantenere in coerenza con i parametri in essere nello scalo;
- i) le penali e le sanzioni previste per le violazioni delle norme vigenti, del RdS e degli standard qualitativi indicati nel contratto stesso;
- j) le clausole risolutive del contratto stesso;
- k) Il divieto di cessione del contratto stesso;

L'oggetto del contratto, le garanzie e il massimale della polizza RCT saranno soggette a variazione in funzione delle Categorie Certificate da ENAC. Nel caso di cessazione del contratto con il Gestore, quest'ultimo ne darà pronta comunicazione ad ENAC per gli adempimenti di propria competenza.

La mancata sottoscrizione del contratto suddetto costituisce una violazione degli obblighi di cui al presente RdS con conseguente applicazione delle relative sanzioni.

Il Prestatore si impegna:

1. titolo per l'accesso

- a. a non utilizzare il certificato oltre il termine di validità, salva la ulteriore prosecuzione dell'attività, previo rinnovo della certificazione da parte dell'ENAC;
- b. a non trasferire la propria certificazione ad altro Prestatore;
- c. a non utilizzare il certificato oltre i limiti di quanto in esso specificamente autorizzato, relativamente alle categorie di servizi di assistenza a terra, espressamente indicati nella specifica di certificazione;
- d. a non svolgere sullo scalo attività aggiuntive diverse da quelle previste nella specifica del certificato, salva la previa autorizzazione dell'ENAC all'estensione o modifica della stessa.

2. categorie di servizi

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 43

- a. ad espletare i servizi in modo conforme allo standard operativo e qualitativo vigente sullo scalo;
- b. ad assicurare, nell'ambito della/e categoria/e prescelta/e, i servizi appartenenti alla/e medesima/e per i quali ha ottenuto la certificazione; per l'elenco dei servizi si rinvia all'allegato A al D. Lgs. 18/1999.

3. esercizio dell'attività

Fermi restando i compiti di certificazione e vigilanza di ENAC, al fine di consentire a SEA, in qualità di Ente Gestore dello scalo e nell'ambito delle sue funzioni istituzionali, l'esercizio dei compiti di coordinamento e di controllo sulle attività di tutti gli operatori presenti, così da poter organizzare il servizio aeroportuale in modo da garantire l'efficiente utilizzazione delle risorse e degli spazi, il Prestatore/Autoproduttore si impegna:

- a. quanto alle operazioni, in particolare in air side:
 - a comunicare l'elenco degli utenti clienti già serviti o che la stessa intende servire sullo scalo sulla base dei contratti stipulati, con particolare riferimento alla tipologia degli aeromobili dagli stessi impiegati, nonché ogni ulteriore variazione;
 - a fornire un elenco dettagliato dei mezzi a propria disposizione, precisando se gli stessi sono posseduti a titolo di proprietà o ad altro titolo;
 - ad aggiornare tale elenco in caso di variazioni;
 - a dimensionare costantemente le risorse (persone e mezzi) utilizzate, sulla base del numero e della tipologia dei propri Vettori clienti e della tipologia di traffico dello scalo;
 - a comunicare tempestivamente al Gestore ogni situazione di criticità tale da limitare o impedire la normale fornitura dei servizi di assistenza a terra, con indicazione dei tempi e delle modalità di risoluzione delle stesse;
 - a garantire la fornitura del servizio non solo ai propri Vettori clienti, ma, qualora ve ne sia richiesta, a tutti i vettori che anche occasionalmente si trovino ad operare sullo scalo;
 - a garantire la regolare operatività, direttamente o tramite opportuni accordi con gli Operatori presenti sullo scalo, in possesso dei requisiti d'idoneità, dandone comunicazione al Gestore e provvedendo altresì ad informare tempestivamente il Gestore, ENAV ed ENAC di ogni possibile interruzione del servizio;
- b. quanto alla manutenzione mezzi:
 - a provvedere alla tempestiva rimozione dei mezzi non in uso o non funzionanti, così da mantenere sempre sgombrare le aree ove devono avere luogo le operazioni;
 - assicurare, mediante attività di costante manutenzione, debitamente certificata, il corretto funzionamento dei mezzi;
 - per ulteriori specifiche si rimanda al Capitolo 16 del Manuale di Aeroporto.
- c. quanto ai requisiti del personale:
 - a provvedere affinché il personale impegnato in operazioni di guida sul piazzale sia in possesso della apposita patente aeroportuale ("Abilitazione alla guida") e conosca le norme relative alla circolazione dei mezzi e del personale sull'intera area di movimento;
 - a provvedere affinché il personale sia in possesso delle tessere d'accesso all'aeroporto ed abbia frequentato i corsi di sicurezza e comunque possieda tutti i requisiti per l'accesso alle aree previsti dalle disposizioni in vigore sull'aeroporto;
 - a provvedere, a propria cura e spese, affinché il personale la cui attività venga svolta a contatto con il pubblico viaggiante, tra cui passeggeri con disabilità o mobilità ridotta, venga sottoposto ad adeguata formazione in materia di assistenza ai PRM, secondo quanto espressamente indicato dal Regolamento (CE) n. 1107/2006 e dalla Circolare ENAC GEN 02B;
 - ad assicurare che tutto il suo personale operativo, amministrativo, di staff e manageriale abbia familiarità con la lingua italiana, al fine di consentire il puntuale coordinamento delle attività da parte di SEA e delle autorità aeroportuali;
- d. quanto alla sicurezza e alla prevenzione degli incidenti:

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 44

- a svolgere la propria attività in conformità a quanto previsto nel Manuale delle Operazioni, riportando nello stesso i servizi svolti, le infrastrutture aeroportuali richieste e la descrizione delle procedure operative di utilizzo delle stesse, che dovranno essere coerenti con le procedure operative vigenti in ambito aeroportuale;
- ad assicurare l'attuazione del proprio programma di sicurezza e di prevenzione degli incidenti, nel rispetto (i) delle disposizioni che regolano le operazioni sottobordo e di piazzale, con particolare riferimento alla disposizione dei mezzi e al trattamento di bagagli e merci e (ii) della procedura per la notifica degli eventi per i quali è previsto un report obbligatorio;
- e. quanto ai livelli di qualità:
 - a dotarsi di una Carta dei Servizi, nella quale siano descritti i livelli qualitativi dei servizi erogati, che dovranno essere coerenti con i livelli vigenti sull'intero scalo; in difetto, dovranno essere assicurati i livelli qualitativi indicati nella Carta dei Servizi del Gestore aeroportuale;
- f. quanto alla security:
 - a non lasciare incustodita la merce o i bagagli che non sia stato possibile caricare a bordo o stivare;
 - ad indicare al Gestore le figure responsabili e le relative attribuzioni;
 - ad attuare gli adempimenti di competenza previsti dal Programma Nazionale di Sicurezza.

4. Affidamento di servizi a terzi

In ottemperanza al Regolamento ENAC Edizione 8 in data 8 maggio 2023, l'affidamento di servizi è consentito tra prestatori certificati.

A norma dell'art. 10 del suddetto Regolamento, l'affidamento di servizi oggetto di certificazione, negli aeroporti sopra soglia individuati ai sensi del d.lgs. 18/99 è consentito tra prestatori certificati sullo stesso aeroporto e unicamente per le stesse categorie di servizi per le quali sono certificati. Ciascuna delle categorie di servizi di assistenza a terra di cui all'allegato "A" del d.lgs. 18/99 può essere affidata nella sua totalità, purché nel medesimo aeroporto operino almeno due prestatori effettivi.

Si rammenta che l'affidamento a terzi è ammesso previa autorizzazione dell'ENAC e comunicazione al Gestore aeroportuale. Resta inteso che i soggetti già in possesso di attestazione d'idoneità tecnica, autorizzati al subappalto ai sensi delle precedenti Edizioni del Regolamento, possono proseguire la propria attività solo sino alla scadenza naturale del contratto.

5. spazi/impianti

Il Prestatore raggiunge accordi con SEA per l'assegnazione di aree e spazi, ove disponibili, idonei all'attività esercitata e s'impegna ad utilizzarli secondo le modalità previste negli accordi con il Gestore aeroportuale ed indicate nel presente Regolamento di Scalo¹.

Dichiara che gli spazi sono conformi ai requisiti previsti dalla normativa ai fini dell'espletamento dell'attività in aeroporto. S'impegna a mantenere gli stessi con la dovuta diligenza ed a restituirli al Gestore in buono stato.

Nel caso di revoca della certificazione rilasciata da ENAC l'Operatore s'impegna a cessare la propria attività sullo scalo ed a restituire gli spazi entro il termine contrattualmente previsto o comunicato dal Gestore aeroportuale.

Entro il medesimo termine l'Operatore deve provvedere alla restituzione agli Enti competenti delle tessere ed abilitazioni aeroportuali, secondo quanto previsto dalle disposizioni vigenti.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 45

3.1.2.3 Verifiche del Gestore aeroportuale

Il Gestore, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta ad operare e della necessaria documentazione (ivi inclusa copia della certificazione di prestatore di servizi ove l'operatore ne sia già in possesso), trasmette ad ENAC il proprio parere di competenza sul Manuale di Operazioni del prestatore di servizi provvede a concordare con l'Operatore o l'Autoproduttore, le condizioni logistiche propedeutiche all'avvio delle attività. In caso di mancato accordo, il Gestore dovrà darne comunicazione motivata alla Direzione Territoriale per il seguito di competenza. In caso di accordo, provvede, d'intesa con la Direzione Territoriale, alla redazione del verbale d'accesso.

3.1.2.4 Verbale d'accesso

Ai sensi dell'art. 15 del Regolamento ENAC "*Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra*", Ed. 8 del 05 maggio 2023, coerentemente alle disposizioni dell'APT19, entro trenta giorni dal rilascio del certificato o della relativa estensione ovvero dell'autorizzazione per l'autoproduzione, il Gestore garantisce al prestatore/autoproduttore l'accesso agli impianti aeroportuali, rendendo disponibili spazi e locali per l'effettuazione dei servizi di assistenza a terra. Un rappresentante del Gestore e uno del Prestatore/Autoproduttore, muniti dei poteri, sottoscrivono il "*Verbale di accesso ed inizio attività*" (allegato 3.1.2.4).

Nel verbale il Prestatore di servizi dichiara di conoscere ed accettare i contenuti del Regolamento di Scalo in vigore sull'aeroporto, impegnandosi ad uniformare la propria attività a quanto nello stesso previsto; dichiara inoltre di impegnarsi a garantire la sicurezza, la qualità delle operazioni nell'ambito aeroportuale e la regolarità del servizio fornito.

3.1.3 Organizzazione e responsabilità del prestatore di servizi

3.1.3.1 Manuale delle Operazioni

Il Manuale delle Operazioni di ciascun prestatore di servizi dovrà riportare un sistema di gestione che contenga:

1. delle politiche di safety adottate e le relative modalità di applicazione;
2. la descrizione della struttura organizzativa adottata per l'applicazione e gestione delle politiche di safety;
3. la definizione attraverso specifiche procedure di gestione dei processi, dei sistemi di governo e controllo, di tutte le operazioni di terra e dei programmi di formazione;
4. l'attestazione di conformità delle operazioni di terra alle normative applicabili, ed alle esigenze della Compagnia Aerea.

Il Manuale delle Operazioni dovrà fornire una descrizione completa del campo di applicazione, la struttura e la funzionalità del sistema di gestione e raffigurare le linee di responsabilità di tutta l'organizzazione. Dovranno inoltre essere indicate le competenze, i compiti, le responsabilità e l'interrelazione di funzioni e attività all'interno del sistema. La documentazione dovrà includere gli organigrammi e le descrizioni delle mansioni relative all'organizzazione stessa ed ogni altra documentazione idonea a definire e delineare il sistema di gestione in modo chiaro.

La politica di gestione dovrà riflettere l'impegno del management nel promuovere una forte e continua cultura della sicurezza operativa.

All'interno del Manuale delle Operazioni dovranno essere chiaramente riportate le azioni, i processi e gli strumenti di supporto alla gestione della safety, tra cui:

- l'indicazione dei processi di reporting di sicurezza interna (tra cui una banca dati che l'organizzazione dovrà utilizzare per tracciare ed archiviare i report);
- le procedure attuate per la raccolta delle indicazioni di safety utili alle indagini di sicurezza interne;
- un sistema interno di controllo che garantisca audit di safety;
- i processi di comunicazione della sicurezza e le metodologie di divulgazione delle informazioni relative alla safety, anche con riferimento alle Compagnie assistite ed ai propri fornitori;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 46

- moduli di formazione e istruzione comprendenti anche le logiche previste dall'SMS.

Nel Manuale delle Operazioni il soggetto indicato dall'organizzazione, dotato di potere di spesa finalizzato a garantire risorse congrue al mantenimento di un adeguato sistema, dovrà indicare l'avvenuta designazione di un manager con la responsabilità di controllo della conformità e della gestione della sicurezza (SMS). L'implementazione del sistema SMS dovrà essere garantita conformemente a quanto indicato da ICAO nel "Documento 9859". La documentazione riferita all'SMS dovrà essere proporzionata alle dimensioni ed alla complessità dell'organizzazione.

Il prestatore di servizi dovrà anche chiaramente indicare come intende garantire il controllo, la misurazione e la valutazione su base continuativa delle proprie procedure.

Dovrà altresì essere descritto il sistema di comunicazione relativo alle informazioni operative tra dirigenti e personale di prima linea. Per essere completamente efficace, il sistema di comunicazione dovrà anche includere le Compagnie Aeree clienti, così come le organizzazioni esterne che lavorano a fianco del fornitore o che svolgono funzioni operative in outsourcing per il provider.

3.1.3.2 Piano di gestione strategico dell'SMS

L'organizzazione di ogni prestatore di servizi dovrà sviluppare un piano di gestione strategico dell'SMS che comprenderà gli obiettivi legati alla safety, gli obiettivi e le misure di prestazione, stabilendone le conseguenti priorità per l'organizzazione. Gli obiettivi di safety dovranno essere oggetto di confronto con il Gestore all'interno dei previsti Safety Committee.

Il prestatore di servizi dovrà integrare il proprio Manuale delle Operazioni con i riferimenti legati agli obblighi di interazione con le strutture aeroportuali che si occupano di Safety.

Il prestatore di servizi deve porre in essere azioni idonee a consentire al personale di segnalare i pericoli per le operazioni di terra, garantendo la riservatezza delle informazioni, in conformità alla regolamentazione vigente.

In caso di ricorso al subappalto, il prestatore di servizi dovrà comunque garantire che i processi relativi alle attività subappaltate siano conformi ai propri manuali operativi inclusi tutti i manuali applicabili della Compagnia Aerea cliente. Il prestatore di servizi dovrà altresì garantire la propria diretta su dette attività ed assicurarsi che il personale del subappaltatore riceva adeguata formazione e qualificazione in conformità alle proprie procedure.

In sintesi, nel sistema SMS, il prestatore di servizi dovrà indicare:

- la politica di sicurezza e gli obiettivi;
- l'impegno e la responsabilità di gestione;
- le responsabilità di safety;
- i soggetti dedicati alla gestione della safety;
- il coordinamento della pianificazione di risposta alle emergenze;
- la gestione del rischio;
- l'identificazione degli hazard;
- la valutazione dei rischi e la relativa mitigazione;
- la *safety assurance* (piani di audit interni);
- il monitoraggio delle prestazioni di safety e la loro misurazione;
- la gestione del "change management";
- il miglioramento continuo dell'SMS;
- la promozione della safety;
- la formazione e istruzione;
- la comunicazione di safety.

Il prestatore di servizi, attraverso la propria organizzazione, dovrà elaborare uno studio contenente i criteri ed il numero delle risorse impiegate durante le assistenze contemplate nella propria certificazione, al fine di garantire l'attuazione della propria politica di safety. Copia di tale studio e dei relativi aggiornamenti dovrà essere trasmesso al Gestore.

Il prestatore di servizi deve sviluppare una valutazione del rischio per la safety delle proprie operazioni ed un programma di mitigazione che includa processi implementati ed integrati in tutta l'organizzazione, al fine di garantire:

- l'analisi dei pericoli ed i corrispondenti rischi per la sicurezza delle operazioni a terra;
- la conseguente attività di mitigazione degli stessi, in relazione ai rischi valutati;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 47

- le azioni di mitigazione del rischio dovranno essere integrate nelle procedure operative. L'intero processo verrà sottoposto a verifica periodica da parte del Gestore. Il prestatore di servizi dovrà, quindi, attestare, nella propria documentazione, la conformità alle disposizioni fin qui descritte supportandola con un adeguato piano di audit interno, finalizzato alla verifica ed al controllo dei propri processi.

Gli auditor interni, identificati dal prestatore di servizi, dovranno essere formati e qualificati in numero adeguato alla dimensione dei processi da verificare; dovranno altresì garantire l'indipendenza funzionale dalle aree operative che saranno sottoposte a verifica.

Il prestatore di servizi dovrà definire obiettivi di miglioramento della propria Safety. Gli stessi dovranno essere misurabili. Si dovranno anche prevedere dei "Key Performance Indicators" per le attività attinenti alla safety aeroportuale, fornendo una visione qualitativa e quantitativa sull'andamento evolutivo delle attività. In senso positivo, attraverso la riduzione degli eventi, in senso negativo, attraverso il discostarsi delle attività dai livelli attesi di prestazione.

Elementi chiave della cultura della sicurezza di ogni organizzazione sono costituiti dalla definizione di obiettivi misurabili di sicurezza, la verifica dell'efficacia e la rispondenza ai requisiti previsti dalla normativa europea.

Ogni prestatore di servizi dovrà individuare, a seguito di sostanziali modifiche infrastrutturali, operative, procedurali, di nuovi e/o diversi equipaggiamenti o facilities, i nuovi hazard sviluppandone le conseguenti valutazioni del "rischio prospettico".

La gestione del cambiamento è considerato un approccio proattivo all'attività di identificazione del pericolo

3.1.3.3 Emergency Response Plan

Il prestatore di servizi dovrà avere un piano di emergenza aziendale (*Emergency Response Plan*), che contenga le disposizioni necessarie al coordinamento di tutte le proprie attività con il Gestore, in tutti quei casi in cui si sia coinvolti o si debba rispondere o reagire ad un incidente aereo o ad altro tipo di evento avverso, che potrebbe provocare incidenti mortali, lesioni gravi, danni considerevoli e/o un significativo disallineamento delle operazioni.

Fra gli eventi di cui sopra, si richiamano a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- danneggiamento infrastrutture;
- danneggiamento a/m;
- incendio mezzi;
- emergenze relative alle merci pericolose (se trattate);
- emergenza ed evacuazione aerostazioni/apron;
- rifornimento carburante con o senza passeggeri a bordo.

Il coordinamento dovrà essere coerente con gli Emergency Response Plan delle altre organizzazioni coinvolte.

Il prestatore di servizi assicurerà periodiche esercitazioni di emergenza, di cui fornirà annualmente analisi e resoconto al Gestore, in un'ottica di miglioramento continuo.

Il manuale deve contenere anche le specifiche di contatto e allertamento con il Gestore Aeroportuale.

Si dovrà fare riferimento alle specifiche prescrizioni dell'APT 22A e agli obblighi di contribuzione, propri di ogni organizzazione, per la gestione ed implementazione della safety operativa (Safety Committee, Working Group, etc.).

3.1.4 Qualificazione e formazione del personale

3.1.4.1 Training Management System e obblighi formativi

Il Regolamento EU139/14 e successivi emendamenti, definiscono il ruolo del Gestore in ambito di obblighi formativi anche rispetto ad ogni operatore/società/ente terzo operante in aeroporto. Il training deve includere i seguenti aspetti:

- **Training iniziale (Initial Training)** teorico e pratico
- **Training periodico (Recurrent Training)**: ogni 24 mesi
- **Refresher training**: formazione da effettuarsi al rientro di una lunga assenza (3 mesi)

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 48

- **Continuation training:** al cambio di mansione/società, l'operatore effettua i corsi previsti dalla nuova mansione mantenendo la validità della formazione precedente.
- **Proficiency Check:** ogni 24 mesi attraverso la verifica del mantenimento delle competenze acquisite nello svolgimento dei compiti assegnati

I contenuti devono essere appropriati alla mansione svolta e devono includere le procedure e i requisiti richiesti dal Gestore aeroportuale

È onere di ogni società che opera in ambito aeroportuale garantire che il proprio personale sia formato e addestrato in rispondenza alla normativa di riferimento nazionale e internazionale rispetto ai rischi specifici delle proprie attività/aree e alle procedure del Gestore in funzione dell'attività assegnata.

E' richiesto ad ogni operatore - in linea con il Regolamento EASA (European Aviation Safety Agency) Reg.EU139/14 - AMC1.ADR.OR.D.17, di adottare un proprio "programma di training" che contenga il processo di esecuzione di training iniziale, periodico, refresher, continuation e anche di Proficiency Check per le proprie attività e procedure operative. Ciò è inteso per ogni figura professionale ognuno per le attribuzioni di competenza, incluse le figure di instructor e assessor. ENAC e SEA, potranno richiedere in qualsiasi momento evidenza della completezza e validità del processo formativo per ogni singola persona.

Per quanto riguarda gli utilizzatori delle infrastrutture centralizzate, è compito di ogni Società/Operatore Terzo di trasmettere al Gestore SEA le evidenze della formazione, dell'addestramento e dei Proficiency Check effettuati su delega del Gestore stesso in relazione alle procedure del Gestore.

Il Gestore aeroportuale garantisce che le persone non scortate che operano nell'area di movimento o in altre aree operative dell'aeroporto siano adeguatamente formate e addestrate rispetto alle procedure e agli aspetti di Safety al fine di garantire un alto standard di sicurezza operativa.

Il Gestore aeroportuale garantisce che le persone di cui sopra abbiano dimostrato le proprie capacità nell'esercizio delle funzioni loro assegnate mediante controlli di professionalità a intervalli adeguati, per garantire il mantenimento delle competenze.

Il Gestore, attraverso la funzione Training Shared Services eroga agli operatori aeroportuali i corsi obbligatori *safety related* come stabilito dal regolamento EU139/14.

Come stabilito dal Programma Nazionale di Sicurezza di ENAC, è inoltre possibile richiedere anche i corsi Security (cat.A13 e A15) per l'ottenimento del tesserino aeroportuale.

Il rilascio di un tesserino aeroportuale che consenta l'accesso al piazzale è subordinato alla verifica dell'adempimento degli obblighi formativi previsti, pertanto, l'accesso all'area airside è controllato e viene inibito in caso di formazione mancante o scaduta.

Per poter accedere e operare in area airside, sono obbligatori e fondamentali i seguenti corsi:

- **Security PNS cat.A13 o cat.A13+A15;** recurrent ogni 60 mesi
- **Airside Safety;** recurrent ogni 24 mesi

Per il solo personale che svolge *l'attività lavorativa prevalentemente sottobordo in Airside* e per i Vigili del Fuoco sono obbligatori alcuni corsi specifici che per praticità di fruizione sono stati resi disponibili dal Gestore in un **pacchetto formativo/addestrativo specifico** denominato **Airside Safety Plus** che include, oltre all'Airside Safety standard:

- **SAFETY Net**
- **PEA – Piano di Emergenza Aeronautica**
- **FOD – Foreign Object Debris**
- **HAND Signals**

Per la sola formazione iniziale (Training iniziale), al suddetto pacchetto formativo teorico fa seguito un modulo pratico; il corso si completa con l'effettuazione di un assessment in presenza. La funzione Training Shared Services di SEA mette a disposizione apposite sessioni di assessment Airside Safety Plus prenotabili dall'apposita pagina del sito <https://milanairports.com>. I corsi recurrent prevedono la sola parte teorica e non prevedono la parte pratica.

Il personale che debba recarsi sottobordo anche occasionalmente non in possesso di attestato Airside Safety Plus, pur in possesso di badge che ne autorizzi l'accesso, dovrà essere

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 49

accompagnato durante la permanenza in area aeromobile e adiacenze (ERA) da personale in possesso di attestato Airside Safety Plus.

In nessun altro caso il personale che non riporti sul proprio badge le autorizzazioni previste potrà recarsi sottobordo, eccetto per i casi di scorta o per coloro che in possesso di Visitor Pass debbano recarsi in aree coerenti con il tesserino di chi accompagna ed eccetto per i casi di emergenza, per i quali, se accompagnati, è consentito accedere ad aree non corrispondenti a quelle indicate sul proprio tesserino.

Per ogni tipologia di corso è previsto un Recurrent Training ogni 24 mesi ritenuto mandatorio per il mantenimento della qualificazione.

Sempre in ottemperanza alle disposizioni del Regolamento EASA è inoltre previsto in alternanza al Recurrent Training, ogni 24 mesi l'attività denominata PROFICIENCY CHECK, una valutazione obbligatoria in base ai profili di ruolo atta a verificare il mantenimento delle competenze.

Se l'attività dell'operatore comporta la guida di un veicolo o mezzo speciale, è inoltre obbligatorio conseguire la **Patente di Scalo** (cfr. Capitolo 16 Manuale di Aeroporto per le modalità di emissione, di formazione e mantenimento).

La validità della Patente di Scalo è di 4 anni per entrambe le tipologie, Patente Verde per la guida in apron e Patente Rossa per la guida in area di manovra. Anche la Patente di Scalo prevede un Recurrent Training specifico ogni 24 mesi alternato al Proficiency Check.

Si specifica che sulla base del principio per il quale viene considerata assolta la rispondenza normativa in tema di formazione per le Patenti di scalo emesse da altri scali (solo scali italiani, esclusi gli esteri), il Recurrent Training è da effettuarsi sullo scalo in cui è stata emessa la patente. A scadenza della patente originaria, è necessario effettuare richiesta di familiarizzazione presso il Gestore SEA.

Il personale che interrompe l'attività aeroportuale per un periodo continuativo di oltre **3 mesi** deve effettuare il corso di **Refresher Training da lunga Assenza** prima del rientro in servizio. Il corso è erogato da Training Shared Services SEA. La società di appartenenza dell'operatore rientrato da lunga assenza dovrà provvedere al completamento del refresher training con un intervento aggiuntivo mirato pratico relativo ad eventuali aggiornamenti delle procedure interne. Gli operatori aeroportuali sono tenuti a comunicare a Training Shared Services SEA i dati relativi alle lunghe assenze per la tracciatura a sistema. Per assenze superiori ai 12 mesi, è obbligatorio ripetere l'intero percorso di training iniziale, sia quanto previsto dal gestore SEA, sia quanto previsto dalle disposizioni procedurali di ogni singolo operatore terzo.

Gli operatori aeroportuali che utilizzano le infrastrutture centralizzate (loading bridge, visual docking guidance system, 400hz, condizionatore fisso, cloratore) devono effettuare i corsi iniziali e periodici oltre alle valutazioni (Proficiency Check) previsti dal gestore con le modalità stabilite nel Manuale d'Aeroporto (Capitolo 3 - Qualificazione e addestramento del personale operante in aeroporto) attraverso le attività che instructor e assessor interni nominati dal Gestore potranno erogare.

Relativamente alla Normativa ENAC - Circolare GEN02B ed Europea - EU1107/06, è obbligatoria la formazione in ambito **Passeggeri a Ridotta Mobilità** per tutti coloro che possono venire a contatto con i passeggeri in area landside e in area airside, incluse tutte le persone che prestano attività presso gli esercizi commerciali. Per tutti gli operatori che si interfacciano con il pubblico viaggiante la normativa prevede un corso recurrent ogni 24 mesi. A tale rispondenza sono previsti Audit periodici da parte degli Enti preposti.

Per tutti gli elementi di Training sopra descritti è ribadita la mandatorietà. In assenza dell'osservanza prevista, decade il titolo di qualificazione ad operare in tali ambiti.

I contenuti di sintesi del corso Airside Safety:

- Definizione aree aeroportuali;
- Normativa di riferimento in materia di Aerodrome Safety;
- I rischi in airside - norme generali di comportamento;
- Il concetto di Safety Management System e di Safety Policy;
- Monitoring e promotion: i safety observer
- Definizione e approfondimento di Hazard, Risk, Incident e Accident;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 50

- Importanza del Safety Reporting - Compilazione del Ground Safety Report – GSR;
- L'importanza e il significato del fattore umano in airside;
- Possibili impatti e conseguenze dei comportamenti non safety oriented.

I contenuti di sintesi del corso Piano di Emergenza Aeronautica (PEA):

- Normativa di riferimento;
- Le emergenze in aeroporto – Piano Emergenza Aeronautica di SEA;
- TAM TAM - Tele Allarme Multimediale Tele Allertamento Multimediale;
- COE - Centro Operativo per l'Emergenza;
- PCA - Posto di Comando Avanzato;
- EPIC - Emergency Procedures Information Centre;
- Stati di allarme, emergenza, incidente;
- Ruoli e responsabilità dei soggetti ed Enti coinvolti;
- Eventi previsti;
- Comunicazioni;
- Punto di Raduno;
- Incidente / Soccorsi e Assistenza alle vittime;
- AEC - Aerodrome Emergency Committee;
- OCT – Observer Critique Team.

I contenuti di sintesi del corso Safety Net:

- Definizione di Safety Net;
- Zone Pericolose durante il Rifornimento Carburante;
- Ruoli e responsabilità durante le operazioni di Rifornimento Carburante;
- Rifornimento Carburante con passeggeri a bordo o in Imbarco/Sbarco;
- Procedura di Emergenza durante il Rifornimento Carburante;
- Raccomandazioni e divieti in Apron;
- Antincendio – descrizione e introduzione uso estintori.

I contenuti di sintesi del corso FOD:

- Definizioni;
- Prevenzione Fod;
- Individuazione e rimozione Fod;
- Human Factor.

I contenuti di sintesi del corso Hand Signal:

- Segnali Manuali standard di emergenza:
 - Recommend Evacuation;
 - Recommend Stop;
 - Emergency Contained;
 - Fire.

Per informazioni sulle modalità di attivazione corsi messi a disposizione della comunità aeroportuale da SEA, è possibile consultare il sito <https://milanairports.com>, pagina Training Shared Services.

3.1.4.2 Qualificazione del personale

Allo scopo di identificare le figure professionali destinatarie di interventi di formazione specifica, di seguito se ne propone una classificazione, in base alle peculiari funzioni operative svolte:

1. personale i cui compiti richiedono l'accesso all'airside;
2. personale tra i cui compiti è previsto l'utilizzo di Ground Service Equipment (GSE) "semplici" (ad esempio, trattori, caricatori a nastro);

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 51

3. personale tra i cui compiti è previsto l'utilizzo di GSE "complessi" (ad esempio, loader, veicoli de-icing, veicoli di catering, transporter, etc.);
4. personale con compiti di controllo e coordinamento durante le operazioni di assistenza agli aeromobili;
5. manager/responsabili con compiti di vigilanza e controllo su personale, attrezzature ed attività operativa;
6. manager/responsabili con compiti di responsabilità su risorse, safety, salute e sicurezza sul lavoro ed eventuale controllo di spesa;
7. personale con compiti di biglietteria, check-in ed attività di imbarco;
8. personale che opera all'interno del magazzino merci.

Ogni operatore, prima di essere incaricato di svolgere compiti operativi specifici, dovrà ricevere una formazione di base che preveda:

- una formazione generale;
- una formazione per aree tematiche operative applicabili alle funzioni assegnate;
- una formazione sulle merci pericolose, idonea a seconda della funzione operativa assegnata;
- un programma di formazione sulla sicurezza in grado di prevenire atti di interferenza illecita;
- una formazione sulla safety – ramp safety;
- per gli operatori airside con mansioni che richiedano l'utilizzo di GSE, un addestramento specifico per ogni tipologia di mezzo, in base alle funzioni operative assegnate; nell'addestramento si farà riferimento anche alle procedure di apertura delle porte dell'aerostazione, al funzionamento dei loading bridge e all'apertura porte di accesso aeromobile;
- patente di scalo specifica per la guida in area di movimento.

Per i corsi che riguardano le infrastrutture centralizzate, l'obbligo di formazione dovrà avere una frequenza predefinita di 24 mesi.

Di seguito un elenco dei contenuti che obbligatoriamente dovranno essere presenti all'interno dei corsi di formazione generale di ciascun prestatore di servizi:

- ✓ politica di safety della società e Safety Management System (tutte le figure professionali);
- ✓ sicurezza sul lavoro (D. Lgs 81/08) (tutte le figure professionali);
- ✓ normative aeronautiche internazionali sulla Safety (tutte le figure professionali);
- ✓ normativa ENAC (tutte le figure professionali);
- ✓ Regolamento di Scalo (tutte le figure professionali)
- ✓ identificazione degli hazard (pericoli) (tutte le figure professionali):
 - movimentazione veicoli (non per la categoria 6);
 - movimentazione del personale;
 - movimentazione degli aeromobili (non per la categoria 6);
 - sistema di propulsione (jet blast, intake area, velivoli a elica o pala) (non per la categoria 6);
 - antenne aeromobili ed altre sporgenze (non per la categoria 6);
 - funzioni GSE (non per la categoria 6);
 - sversamenti olii e carburante (non per la categoria 6);
 - ergonomia;
 - effetti delle sostanze psicoattive (droghe e alcol);
 - fatica, turnazioni, sindrome aeroportuale;
 - situational awareness;
 - lavoro di squadra;
- ✓ segnaletica aeroportuale (non per la categoria 6);
- ✓ segnalazioni di sicurezza - Ground Safety Report (tutte le figure professionali):
 - emergenze stand aeromobili (non per la categoria 6);
 - danni agli aeromobili, GSE, strutture aeroportuali (non per la categoria 6);
 - infortuni;
 - minacce alla sicurezza (Security, PNS);
 - sversamenti (non per la categoria 6);
 - allarmi e pulsanti di emergenza;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 52

- carburante (non per la categoria 6);
- segnali manuali di emergenza ground cock-pit (non per la categoria 6);
- incendio;
- condizioni di maltempo (vento, neve, fulmini etc.) (non per la categoria 6);
- near miss (quasi incidenti) (non per la categoria 6);
- ✓ operazioni in condizioni meteorologiche avverse e di stagione (non per la categoria 6);
- ✓ operazioni notturne (non per la categoria 6);
- ✓ lavorare in altezza (non per la categoria 6);
- ✓ rischi di caduta (tutte le figure professionali);
- ✓ rumore (tutte le figure professionali);
- ✓ movimentazione dei carichi (non per la categoria 6);
- ✓ lavoro d'ufficio (tutte le figure professionali);
- ✓ video terminali (tutte le figure professionali);
- ✓ violenza (attacco fisico e verbale e disordine pubblico) (tutte le figure professionali);
- ✓ lavoro solitario (tutte le figure professionali);
- ✓ human factor (tutte le figure professionali);
 - motivazioni e atteggiamento;
 - comportamento umano;
 - capacità di comunicazione;
 - stress;
- ✓ FOD – prevenzione e procedure (non per la categoria 6);

Le figure professionali inquadrabili nelle categorie professionali 4 e 5 dovranno vedere inserito nel proprio programma di formazione anche un approfondimento riguardante:

- ✓ funzioni di indagine [SMS/81-08];
- ✓ prevenzione [SMS/81-08];
- ✓ costo degli infortuni, incidenti [SMS/81-08];
- ✓ valutazione dei rischi [SMS/81-08].

Ogni 24 mesi dal completamento della formazione iniziale, deve essere previsto un *proficiency check* per valutare le competenze e la professionalità del personale, in conformità con i requisiti applicabili ed il contenuto del Manuale delle Operazioni e del Regolamento di Scalo.

ENAC ed il Gestore, ognuno per le attribuzioni di competenza, potranno richiedere in qualsiasi momento la documentazione comprovante l'avvenuto addestramento ed aggiornamento periodico del personale presente in aeroporto nell'ambito di un'attività di controllo delle prestazioni svolte per l'assistenza a terra.

3.1.4.3 Formazione per aree tematiche operative applicabili alle funzioni assegnate

Oltre alla prevista formazione generale, dettagliata nel paragrafo precedente, le figure professionali operative dovranno integrare i programmi di formazione in base alle specifiche dettate dalla propria area di competenza.

Aircraft Handling and Loading Training Program

I programmi di formazione per il personale con mansioni e/o responsabilità nelle operazioni di assistenza agli aeromobili e carico/scarico, oltre a quanto sopra indicato, dovranno includere anche:

- ✓ nozioni di bilanciamento degli aeromobili, distribuzione del carico, carico errato e possibili conseguenze, procedure di modifica del carico "last minute";
- ✓ codici di identificazione IATA, codici operativi e abbreviazioni;
- ✓ loading instructions, LIR;
- ✓ limiti strutturali di carico degli aeromobili, bulk;
- ✓ limitazioni relative alla distribuzione del peso nel carico aeromobili in rapporto alla struttura della stiva (running load e spreader floors);
- ✓ unità di carico (ULD), limitazione per compartimento/sezione/posizione/etichettatura;
- ✓ allestimento ULD e limitazioni determinate dalla tipologia di aeromobili;
- ✓ limitazione e vincoli del carico;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 53

- ✓ messaggistica: sistemi di compilazione (elettronici e manuali), emissione, controllo dei fogli di carico;
- ✓ procedure specifiche di CNA per tipologia di flotta aeromobili;
- ✓ incidente / infortunio le procedure di segnalazione di irregolarità;
- ✓ movimentazione manuale dei carichi;
- ✓ sicurezza durante il rifornimento di aeromobili;
- ✓ principi di carico degli aeromobili, movimentazione di carichi speciali;
- ✓ incompatibilità del carico;
- ✓ carico e manipolazione di ULD;
- ✓ funzionamento dei sistemi aerei di carico/fissaggio di ULD;
- ✓ identificazione/conseguenze dei malfunzionamenti dei sistemi di caricamento in plane;
- ✓ conseguenze, danni al carico e sversamenti di liquidi all'interno delle stive;
- ✓ posizionamento e funzionamento delle apparecchiature di carico (loader);
- ✓ notifica del carico al comandante;
- ✓ procedure di imbarco/sbarco passeggeri;
- ✓ standard di pulizia degli aeromobili, bagno e servizio di acqua potabile;
- ✓ operazioni di movimentazione dei velivoli;
- ✓ procedure operative standard:
 - sistema di controllo dei Pontili di imbarco, compresi gli interruttori di emergenza, cut-off e pulsanti e limiti di utilizzo;
 - procedure di back-off;
 - procedure di segnalazione (Gestore, CNA);
 - misure antincendio legate al pontile ed all'aeromobile.

La formazione iniziale e ricorrente deve prevedere la valutazione dell'apprendimento mediante test scritti/orali e pratici. L'addestramento periodico dovrà avere una frequenza specifica. Allo scopo di garantire che tutto il personale mantenga l'adeguata qualificazione a svolgere compiti operativi, i corsi dovranno ripetersi ogni 24 mesi, salvo una diversa indicazione normativa.

Aircraft Ground Movement Functional Training Specifications

La formazione per gli operatori con mansioni e/o responsabilità nelle operazioni di movimentazione a terra degli aeromobili dovranno integrare i propri corsi di formazione con i seguenti argomenti:

- ✓ operazioni di movimentazione terra degli aa/mm:
 - specifiche legate alle operazioni;
 - responsabilità;
 - procedure;
 - hazard collegati alla funzione;
 - valutazione dei rischi e misure di sicurezza;
- ✓ funzionamento e caratteristiche delle attrezzature utilizzate:
 - nose gear towbar tractor;
 - nose gear towbarless tractor;
 - main gear tractor;
 - barre e ganci di traino;
 - procedure di aggancio e sgancio delle attrezzature;
- ✓ comunicazioni verbali standard ground-flight deck ground movement standard hand signals (ground-flight deck, ground-ground):
 - operazioni di push back (aggancio al nose gear o main gear)
 - operazioni in powerback;
 - accensione motori;
- ✓ aircraft marshalling
 - responsabilità;
 - procedure;
 - segnali manuali standard;
 - Docking Guidance System (DGS);
- ✓ assistenza alla movimentazione a terra degli aa/mm:

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 54

- responsabilità;
- procedure;
- segnali manuali standard;
- ✓ procedure specifiche di CNA.

Passenger Handling Functional Training Specifications

La formazione del personale con mansioni e/o responsabilità operative nella gestione dei passeggeri dovranno integrare la propria formazione di base con i seguenti argomenti:

- ✓ politiche e procedure di check-in dei passeggeri:
 - configurazione cabina a/m e assegnazione posti a sedere (uscite di emergenza e passeggeri speciali);
- ✓ politiche e procedure di check-in del bagaglio:
 - merci pericolose al seguito del passeggero;
 - armi e munizioni;
 - live animals (AVIH e PETC);
- ✓ politiche e le procedure di imbarco passeggeri:
 - loading bridge o imbarco remoto;
 - procedura apertura porte a/m, se applicabile;
 - norme di sicurezza e procedure;
 - controllo dell'imbarco dei passeggeri;
 - passeggeri che necessitano di un trattamento speciale;
 - coordinamento comunicazioni con il ground;
- ✓ procedure di CNA;
- ✓ *Health and Safety* specifica della figura professionale;
- ✓ protezione e sicurezza di dati e documenti;
- ✓ procedure di emergenza.

Baggage Handling Functional Training Specifications

La formazione del personale con mansioni e/o responsabilità operative nella gestione dei bagagli dovranno integrare la propria formazione di base con i seguenti argomenti:

- ✓ procedure di gestione dei bagagli (identificazione, selezione, carico di ULD);
- ✓ manuale procedure di gestione dei bagagli;
- ✓ ULD (codici di designazione, l'ispezione, carico, tagging, fuori servizio);
- ✓ merci pericolose (regolamenti, le classificazioni, le procedure);
- ✓ security (regolamenti, procedure);
- ✓ controllo del carico (conseguenze, coordinamento, procedure);
- ✓ procedure di comunicazione (CNA, autorità, altri);
- ✓ protezione e sicurezza dei documenti;
- ✓ procedure di emergenza (incendio, merci pericolose, altro);
- ✓ salute e sicurezza (D.Lgs. 81/08);
- ✓ procedure specifiche di CNA.

Dangerous Goods Training Specifications

Tutti gli operatori devono ricevere una formazione sulle merci pericolose, idonea a seconda della funzione operativa assegnata, da ripetersi ogni 24 mesi.

La formazione per il personale con mansioni e/o responsabilità in funzioni operative di controllo del carico in tutte le funzioni operative deve affrontare argomenti sulle merci pericolose che includano necessariamente:

- ✓ filosofia generale;
- ✓ limitazioni (limitazioni di carico, regole di compatibilità);
- ✓ elenco delle merci pericolose;
- ✓ etichettatura e marcatura (ULD e pacchi);
- ✓ riconoscimento delle merci pericolose non dichiarate;
- ✓ procedure di stoccaggio e caricamento;
- ✓ notifica pilota in comando (NOTOC);

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 55

- ✓ disposizioni per passeggeri ed equipaggio;
- ✓ procedure di emergenza;
- ✓ procedure specifiche per tipologia di aeromobili.

Per tutti gli operatori cargo, a vario titolo di responsabilità, il programma di formazione oltre a quanto sopra previsto, dovrà comprendere:

- ✓ requisiti generali dello spedizioniere;
- ✓ requisiti generali di imballaggio;
- ✓ istruzioni per l'imballaggio;
- ✓ dichiarazione del mittente e altra documentazione pertinente;
- ✓ procedure di accettazione;
- ✓ procedure di stoccaggio e caricamento.

3.2 Infrastrutture centralizzate e beni aeroportuali

Nell'aeroporto di Linate, le infrastrutture centralizzate sono le seguenti:

- a) sistema smistamento e riconsegna bagagli (non comprensiva dell'attività di carico e scarico da/per gli aeromobili e da/per il sistema di smistamento);
- b) pontili per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri (*loading bridges*) ed impianti centralizzati di alimentazione aeromobili collegati agli stessi;
- c) impianti centralizzati di alimentazione elettrica aeromobili presso le piazzole remote dotate dell'infrastruttura;
- d) sistemi di sghiacciamento aeromobili (*de-icing*) (esclusa l'attività di *de-icing* effettuata con attrezzature mobili);
- e) sistemi informatici quali: informativa al pubblico ed ai passeggeri;
- f) informativa di scalo e servizi collegati;
- g) sistema CUTE.

Per alcune infrastrutture (sistema di smistamento e riconsegna, impianto di alimentazione aeromobili, impianto di stoccaggio e distribuzione carburante, sistemi informatici, informativa di scalo e servizi collegati) non è necessaria alcuna richiesta, l'utilizzo è conseguente all'operatività stessa sullo scalo; per altre (*de-icing*, pontili, utilizzo deposito/trattamento animali vivi) l'utilizzo dipende da condizioni particolari o da scelte del Vettore, in tal caso la richiesta d'utilizzo deve essere necessariamente indirizzata al Gestore aeroportuale; le modalità d'utilizzo delle infrastrutture sono disciplinate nella prima parte del presente Regolamento di Scalo.

In ottemperanza a quanto previsto dal Programma Nazionale di Sicurezza, il Vettore s'impegna a prendere accordi con il Gestore per garantire il riconcilio dei bagagli con modalità idonee ad evitare pregiudizi per l'operatività aeroportuale.

SEA, in qualità di Gestore aeroportuale, gestisce direttamente le infrastrutture aeronautiche definite come "centralizzate" in base al D. Lgs. n. 18/99.

Carta dei Servizi

La Società di gestione, SEA S.p.A., nel rispetto della Circolare ENAC GEN 06 del 31 ottobre 2014, redige la propria Carta dei Servizi sulla base degli standard identificati da una serie di parametri stabiliti e approvati dall'ENAC. Il Gestore Aeroportuale si è dotato di un sistema di Qualità certificato ISO 9001 che, oltre a definire le modalità con cui il processo di erogazione dei servizi è governato e controllato, fa riferimento alla Carta dei Servizi definita da SEA, al fine di dare evidenza agli utenti dell'aeroporto di quali siano i livelli di servizio che SEA insieme agli Operatori si impegnano ad osservare.

La Carta dei Servizi, pubblicata annualmente da SEA sul proprio sito istituzionale; è liberamente consultabile da chiunque.

Il Regolamento di scalo, adottato con ordinanza della Direzione Territoriale, vincola tutti i soggetti che svolgono attività in ambito aeroportuale al rispetto dei requisiti minimi di scalo e all'attuazione della Carta dei servizi del Gestore.

Il sistema Qualità è sottoposto a periodiche verifiche che certificano il mantenimento dei requisiti previsti dalla norma ISO 9001.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 56

Sulla base dell'impegno assunto dal Gestore di fronte a ENAC e a tutti i soggetti operanti in aeroporto, anche i diversi Operatori che sono presenti sullo scalo come fornitori di servizi aeronautici diretti e indiretti sono tenuti a governare la propria attività analoghe attraverso un piano della qualità; questo per assicurare adeguata stabilità di funzionamento del sistema aeroporto e consentire al Gestore di svolgere quel ruolo di supervisione complessiva dei servizi erogati sullo scalo di propria competenza previsto a norma di legge.

In virtù di quanto sopra, i prestatori di servizio, gli Operatori commerciali ed i vettori si impegnano al rispetto degli standard operativi richiesti da SEA e presenti nel Regolamento di Scalo (cfr. Carta dei servizi e Minimi di Scalo) anche mediante azioni di verifica sulle proprie attività.

L'Operatore si impegna ad assicurare elevati standard di qualità, in base alla percezione da parte della clientela aeroportuale. A tal fine accetta che la propria clientela venga intervistata da SEA o da una società di rilevazione appositamente incaricata, i cui risultati saranno debitamente trasmessi a SEA, allo scopo di effettuare le indagini di *Customer Satisfaction* che SEA riterrà opportuno mettere in atto.

Per migliorare la *customer satisfaction*, lungo tutto il percorso del passeggero, SEA ha installato dei rilevatori instant feedback per raccogliere la valutazione dei servizi offerti.

Per garantire una *passenger experience* coerente, l'operatore che intenda installare per conto proprio tale strumento nei terminal, è tenuto a informare e chiederne l'autorizzazione a SEA.

Il mancato ripristino del livello di qualità, rispetto ai citati standard qualitativi, costituirà violazione del Regolamento di Scalo.

3.3 Responsabilità per danni e polizze assicurative

L'Operatore, nello svolgimento della propria attività, deve attenersi a tutte le disposizioni emanate da ENAC, dall'Agenzia delle Dogane e Monopoli, dalle Autorità di Pubblica Sicurezza e da ogni altra Autorità competente, nonché dalla stessa SEA per quanto di sua competenza nella gestione dello Scalo.

L'Operatore deve, inoltre, assicurare l'esercizio dell'attività in conformità alle normative vigenti.

Gli Operatori, in conformità con la legislazione in vigore, stipulano adeguate polizze con primaria compagnia di assicurazione in relazione all'attività svolta.

3.4 Livelli di servizio, parametri/ requisiti minimi operativi di scalo

Le modalità di svolgimento di alcune attività aeroportuali possono incidere significativamente sulla funzionalità e qualità generale dell'aeroporto ed interferire sulla qualità delle prestazioni di ciascun operatore e sui tempi schedulati dei voli. Conseguentemente, è necessario fissare standard operativi di servizio al fine di garantire il migliore utilizzo possibile degli impianti tecnici e strumentali dello scalo da parte dei prestatori di servizi/autoproduttori.

Gli standard di servizio rappresentati dalla Carta dei Servizi, pubblicata nel sito istituzionale del Gestore in applicazione del comma 1 dell'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii., costituiscono l'obiettivo di qualità che il Gestore aeroportuale intende garantire ai clienti per l'anno di riferimento della stessa Carta dei Servizi e deve essere pertanto rispettato da tutti gli operatori aeroportuali. I contratti o gli atti di impegno che disciplinano i mutui rapporti tra gestore e i diversi operatori aeroportuali e tra gli operatori stessi devono essere conformi a quanto previsto nella Carta dei Servizi, fare riferimento esplicito agli indicatori e ai relativi standard in essa definiti annualmente, prevedere un idoneo sistema di penali per i casi di non rispetto dei livelli di qualità in modo da favorire l'osservanza e, ove possibile, il miglioramento dei servizi offerti ai clienti dello scalo.

Ciascun Prestatore/Autoproduttore si impegna a:

a) prevedere, nei rapporti contrattuali con le controparti (ed in particolare con i clienti Vettori aerei), clausole e meccanismi idonei ad assicurare il rispetto della Carta dei Servizi e dei requisiti qualitativi e degli altri obblighi assunti dal prestatore nei confronti dell'Ente di gestione per effetto della stipula del contratto per la regolazione dei servizi di *handling*;

b) a fornire al Gestore, con le modalità e nei termini previsti nello Schema di contratto di *handling*, idonea *disclosure* delle clausole e dei meccanismi di cui al precedente punto a), fermo il rispetto del diritto alla riservatezza dei dati e delle informazioni sensibili relativi ai rapporti contrattuali tra il prestatore e le sue controparti.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 57

I parametri/requisiti minimi di scalo riportati nel presente Regolamento hanno carattere di obbligatorietà e sono vincolanti per tutti gli Operatori; i parametri e gli standard obbligatori sono individuati e aggiornati dal Gestore, previa consultazione del Comitato Utenti in seduta allargata ai prestatori di servizi.

I valori dei parametri minimi di scalo sono diversi da quelli riportati nella Carta dei Servizi, che devono essere considerati come target della qualità dei servizi.

I risultati dei controlli operati dal Gestore sui requisiti di scalo potranno comportare:

- la convocazione del Comitato Utenti allargato ai prestatori di servizi e, ove necessario, agli enti interessati, nel caso in cui la portata e la ripetitività delle inadempienze inducano a verificare la necessità di modificare le procedure di espletamento dei servizi interessati;
- l'avvio di interventi ispettivi sulla struttura organizzativa e tecnica del prestatore di servizi inadempiente;
- la definizione di una proposta di procedura sanzionatoria nei confronti del prestatore di servizi inadempiente.

3.4.1 Parametri

Nell'ambito dei parametri qualitativi qualificanti che risulta necessario monitorare in relazione alle operazioni aeroportuali è stata individuata una lista, di seguito riportata, che comprende sia parametri legati al processo dei passeggeri che parametri legati alla valutazione delle prestazioni dei Prestatori d'opera o prestatori di servizi presenti sullo scalo:

PARAMETRO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Tempo di attesa in coda al check-in	Rilevazioni a campione
Tempo di attesa in coda al controllo sicurezza bagaglio a mano	Rilevazioni a campione
Tempo di riconsegna ultimo bagaglio	Touch Screen
Bagagli disguidati (causa prestatore di servizi);	Worldtracer
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Rilevazioni a campione

Per quanto riguarda i monitoraggi, effettuati dal Gestore aeroportuale, il campione di riferimento è scelto applicando il criterio stabilito dalla norma UNI 4842-25 e dalle MIL STD 105 e illustrato nella Circolare ENAC serie GEN 06 del 31/10/2014 in materia di Qualità e Carte dei Servizi; modalità e risultati sono certificati annualmente da un Ente indipendente.

Di seguito, si riporta la tabella di dettaglio con i valori dei parametri in vigore.

INDICATORE	
Tempo di attesa in coda al check-in	25'
Tempo di attesa in coda al controllo sicurezza bagaglio a mano	22'
Tempi di riconsegna ultimo bagaglio	45'
Bagagli disguidati (causa prestatore di servizi)	2 ‰
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	6'

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 58

I minimi di scalo possono essere suscettibili di revisione, anche a seguito di mutate condizioni di applicabilità, a causa di eventi eccezionali, imprevisti ed imprevedibili. La richiesta di revisione, opportunamente documentata, presentata da qualsiasi operatore, deve essere trasmessa ad ENAC, che valuta l'opportunità di avviare il procedimento di revisione attivando il Gestore aeroportuale e il Comitato Utenti.

3.4.2 Applicazione dei requisiti minimi di scalo

Il rispetto dei requisiti minimi di scalo è da considerarsi mandatorio.

La presenza di condizioni eccezionali, quali ad esempio eventi meteorologici fortemente avversi, ritardi in partenza e in arrivo particolarmente importanti e non prevedibili, scioperi, rilevanti anomalie nell'operatività dei sistemi informativi o delle infrastrutture centralizzate, che hanno oggettivamente impedito il rispetto dei requisiti minimi, potranno essere segnalate al gestore, che le valuterà ai fini delle azioni di propria competenza.

In particolare, sulla base delle valutazioni effettuate, tali condizioni potranno essere segnalate ad ENAC da parte del gestore nell'ambito della dovuta comunicazione dei superamenti rilevati.

3.5 Servizi ai passeggeri

3.5.1 Assegnazione ed utilizzo risorse terminal

Le principali risorse terminal presenti nell'Aeroporto di Milano Linate sono:

Banchi check-in con bagaglio

I banchi di check-in di Linate sono tutti dotati di Work Station per garantire l'interfaccia con i sistemi DCS (*Departure Control System*) di compagnia e di periferiche *Automated Ticket and Boarding pass* (ATB) per la stampa delle carte di imbarco e *Bag Tag Printer* (BTP) per la stampa delle etichette bagagli.

Nell'allegato 3.6.1.a si riportano le tabelle di dettaglio e le piantine dei banchi check-in con bagaglio.

Banco lista di attesa

Il terminal dispone di 1 banco lista di attesa, corrispondente al Gate A10, dotato di Work Station per garantire l'interfaccia con i sistemi DCS (*Departure Control System*) di compagnia e di periferiche ATB per la stampa delle carte di imbarco.

Banchi informazioni

Nell'allegato 3.6.1.b, si riportano le tabelle di dettaglio dei banchi informazioni del Terminal.

Filtri sicurezza (body check)

Nell'allegato 3.6.1.c, si riportano le tabelle di dettaglio dei body check del Terminal.

Gate d'imbarco

I gate d'imbarco sono tutti dotati di Work Station per garantire l'interfaccia con i sistemi DCS (*Departure Control System*) di compagnia di periferiche ATB per la stampa delle carte di imbarco e Bag Tag Printer (BTP) per la stampa delle etichette bagagli, lettura automatica delle carte d'imbarco attraverso il *2D bar code* e DPT per la stampa della documentazione di volo.

Nell'allegato 3.6.1.d, si riportano le tabelle di dettaglio e le piantine dei gate del Terminal.

Finger

Nell'allegato 3.6.1.e, si riportano le tabelle di dettaglio dei finger del Terminal e la tipologia di a/m ammessi.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 59

3.5.1.1 Assegnazione e utilizzo banchi check-in

Assegnazione dei banchi check-in

L'assegnazione si effettua sulla base di principi di equità e trasparenza, partendo dalla domanda complessiva espressa, anche in funzione della tipologia di traffico e della stagionalità, e dalla necessaria garanzia del rispetto dei livelli minimi di servizio stabiliti nella Carta dei Servizi. L'attribuzione operativa ad un Operatore aeroportuale (Vettore o prestatore di servizi suo rappresentante) terrà quindi conto del numero complessivo dei banchi, della loro distribuzione e delle dotazioni presenti per ogni banco (workstation, periferiche di stampa, nastri, ecc.), dei vincoli imposti da esigenze di sicurezza (es. aree dedicate ai voli ad "alto rischio" e profiling dei passeggeri) e/o da particolari modalità di trattamento dei bagagli (es. controllo radiogeno dei bagagli).

In base a tutti questi elementi, Terminal Management definisce un piano stagionale di distribuzione dei banchi di check-in, sulla base del traffico programmato e sulle curve di presenza dei passeggeri in percentuale per Vettore e per fascia oraria, coerente con le condizioni in essere di tipo contrattuale e infrastrutturale. Ove la disponibilità residua di risorse lo consentisse, richieste aggiuntive di carattere commerciale saranno trattate come tali dal Gestore, nel rispetto degli obblighi contrattuali in essere.

I dati di preassegnazione vengono distribuiti agli Operatori aeroportuali interessati (prestatore di servizi, Vettore, altri Operatori su richiesta).

AOCC conferma, nella giornata precedente a quella operativa, il programma di assegnazione giornaliero, sulla base delle seguenti informazioni:

- orario programmato dei voli;
- variazioni rispetto agli orari schedati o cancellazione dei voli;
- eventuali criticità operative che possono dare origine a ritardi nel rilascio dei banchi assegnati,
- richiesta di banchi supplementari.

Ove la disponibilità residua di risorse lo consentisse, richieste aggiuntive di carattere commerciale saranno trattate come tali dal Gestore, nel rispetto degli obblighi contrattuali in essere; qualora venisse riscontrato un utilizzo a consuntivo inferiore al fabbisogno dichiarato su base stagionale, il Gestore si avvarrà della facoltà di addebitare i banchi richiesti ma non utilizzati o di ridurre in misura congrua le risorse assegnate in fase di programmazione.

Terminal Management e AOCC supervisionano l'impegno dei banchi da parte dei Vettori o dei prestatori di servizi loro rappresentanti.

In particolare, il monitoraggio dell'utilizzo dei banchi è garantito anche attraverso il sistema SITA ABI (Airport Business Intelligence) utilizzato per la fatturazione secondo la logica "pay per use", attualmente in vigore.

Tale sistema rileva i dati di utilizzo effettivo dei banchi su base oraria, i quali vengono rilevati localmente durante l'utilizzo dei DCS presso le workstation CUTE. Il sistema è integrato con i lettori badge posizionati presso tutti i banchi, in modo da assicurare l'identificazione dell'operatore e quindi la corretta attribuzione degli eventi consuntivati.

I dati consuntivi vengono elaborati da SEA e utilizzati per la fatturazione in base alle ore complessive rilevate per cliente (prestatore di servizi o compagnia aerea). I clienti possono richiedere eventuali dettagli riferiti alle fatture ricevute, che verranno forniti da SEA solo ai clienti a cui sono indirizzate le fatture.

In caso di necessità di cambiamenti, rispetto a quanto previsto nella fase di assegnazione giornaliera, dovute a variazioni nella situazione operativa quali:

- presenza di situazioni di emergenza (es. nebbia) che possono dare origine a turbative nella normale attività;
- saturazione dei banchi.

Saranno tenute in considerazione, ove possibile, le condizioni contrattuali in essere e i vincoli derivanti dalla localizzazione dei banchi. In caso di concessione di banchi supplementari è richiesta evidenza scritta.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 60

In caso di variazioni, viene comunicata l'assegnazione definitiva agli Operatori aeroportuali coinvolti (prestatore di servizi, passeggeri, Vettori per voli con esigenze procedurali di imbarco specifico).

Tra le unità preposte all'attività di Terminal Management, AOCC e gli Operatori aeroportuali coinvolti, devono essere scambiate informazioni relative a criticità o anomalie derivanti da:

- particolari situazioni di intasamento dei banchi;
- cancellazioni dei voli dovute ad eventi non prevedibili;
- malfunzionamenti o guasti delle infrastrutture o della strumentazione che possono compromettere la programmazione dell'assegnazione dei banchi.

Utilizzo dei banchi check-in

L'utilizzo dei banchi check-in dovrà avvenire in conformità con tutte le normative e disposizioni vigenti.

Il sistema di accettazione usato dovrà essere in grado di generare una etichetta bagagli secondo gli standard IATA. Il codice a barre dell'etichetta dovrà essere preferibilmente a 'T' ed essere posizionato all'estremità dell'etichetta stessa.

L'utilizzatore del banco di accettazione dovrà garantire che il banco stesso sia reso disponibile per il successivo utente nelle migliori condizioni; a tale scopo dovrà provvedere a rimuovere tutto il materiale cartaceo non utilizzato (tag, sticker, scatole ecc.) ed usare gli appositi cestini per la carta rimossa dalle etichette.

L'attività di riscossione eccedenza bagaglio è attività distinta rispetto a quella di accettazione passeggeri.

Ove i Vettori esprimano tale esigenza, SEA è disponibile a consentire l'installazione di sistemi di pagamento P.O.S., previo specifico accordo con gli stessi o con gli Operatori in possesso delle necessarie autorizzazioni. Ciò a patto che la riscossione avvenga secondo meccanismi di tipo automatico, che assicurino l'assoluta trasparenza, tracciabilità, rapidità e senza che ciò comporti intralcio o pregiudizio per lo svolgimento delle operazioni di accettazione, o più in generale, di quelle connesse alla partenza del volo. Quanto sopra a tutela dei passeggeri, dei Vettori e dell'immagine stessa dell'aeroporto.

L'utilizzo della forma di pagamento cash è consentito solo presso le postazioni di biglietteria, incluse quelle remotizzate in area gate per l'attività di riscossione dell'eccedenza bagaglio, al fine di non creare disservizi ai passeggeri e garantire il regolare svolgimento delle procedure di imbarco, senza pregiudicare la puntualità di scalo.

SEA ha stipulato un contratto in esclusiva con un concessionario di pubblicità; la definizione delle linee guida inerenti alla pubblicità è responsabilità di SEA. SEA assicura la propria disponibilità per valutare, condividere e - laddove ritenuto opportuno - recepire tutte le osservazioni del caso, in particolare ove gli Operatori ritenessero che la comunicazione pubblicitaria possa risultare lesiva o in contrasto con la loro immagine commerciale.

3.5.1.2 Assegnazione ed utilizzo gate

Assegnazione dei gate

Sulla base del numero complessivo dei gate, della loro localizzazione e delle dotazioni presenti per ogni gate, delle regole di attribuzione per vincoli doganali e di sicurezza, AOCC Linate definisce un piano stagionale, sulla base del traffico programmato, di distribuzione dei gate remoti e dei gate ai loading bridge. Ove la disponibilità residua di risorse lo consentisse, richieste aggiuntive di carattere commerciale saranno trattate come tali dal Gestore, nel rispetto degli obblighi contrattuali in essere.

I dati di preassegnazione vengono distribuiti agli Operatori aeroportuali interessati, Vettori e/o prestatori di servizi.

La programmazione è in dipendenza logica dalla programmazione stand/finger.

AOCC Linate definisce, nella giornata precedente a quella operativa, un programma di assegnazione giornaliero, sulla base delle seguenti informazioni:

- orari di partenza programmati;
- numero dei passeggeri in partenza sui voli, quando disponibili;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 61

- variazioni rispetto agli orari schedati o cancellazione dei voli;
- eventuali criticità operative che possono dare origine a ritardi nel rilascio dei gate assegnati;
- standard o accordi commerciali/operativi per i tempi di impegno e posizione.

In caso di necessità di cambiamenti, rispetto a quanto previsto nella fase di assegnazione giornaliera, dovute a variazioni nella situazione operativa quali:

- presenza di situazioni di emergenza (es. nebbia) che possono dare origine a turbative nella normale attività,
- saturazione dei gate (situazioni puntuali o generalizzate di ritardo sui voli in partenza)

saranno tenute in considerazione, ove possibile, le condizioni contrattuali in essere e i vincoli derivanti dalla localizzazione dei gate.

In caso di variazioni, l'assegnazione definitiva viene comunicata agli Operatori aeroportuali coinvolti (Handling Agent, passeggeri, Vettori per voli con esigenze procedurali di imbarco specifico: es. transiti).

Tra le unità preposte all'attività di coordinamento di scalo e gli Operatori aeroportuali coinvolti devono essere scambiate le informazioni, relative a criticità o anomalie derivanti:

- dall'attività operativa a terra,
- da variazioni di orario dei voli in arrivo,
- da cancellazioni o dirottamenti comunicate nel corso della giornata operativa,
- da malfunzionamenti o guasti degli impianti o sistemi, che possono comportare turbative nella normale operatività dello scalo.

Utilizzo dei gate

L'utilizzo dei *gate* di imbarco passeggeri dovrà avvenire in conformità con tutte le normative e disposizioni vigenti, in particolare per quanto riguarda i tempi minimi e massimi di occupazione previsti per la tipologia del volo trattato.

L'assegnazione dei gate d'imbarco è visualizzata tramite il sistema di informativa al pubblico alimentata da M-AIS.

Eventuali richieste specifiche di assegnazione gate per voli particolari, riferite all'operativo quotidiano, dovranno essere indirizzate al Duty Manager di AOCC Linate.

La disponibilità del gate d'imbarco cessa 10 minuti dopo l'SOBT o l'ultimo EOBT noto al momento di inizio imbarco; ogni impegno aggiuntivo dovrà essere, non appena noto, segnalato all'Airport Coordinator di AOCC Linate, che si riserverà la facoltà di intervenire a tutela del buon funzionamento complessivo delle operazioni di imbarco.

Ove presente, dovrà essere tassativamente utilizzata l'area di pre-imbarco, al fine di mantenere gli usuali standard di servizio erogato e di comfort.

I gate d'imbarco dovranno essere lasciati sgombri da materiali di qualsiasi genere al termine dell'impiego.

L'apertura e la chiusura dei gate d'imbarco dovranno essere effettuate dall'Operatore interessato mediante utilizzo dei sistemi esistenti (tesserino magnetico personale o altro).

3.5.2 Sistemi e servizi di informativa e di assistenza al pubblico

3.5.2.1 Speaker

Il servizio di informazioni, disponibile sugli scali di Linate e Malpensa, tramite speaker è centralizzato. È onere del Gestore garantire il corretto funzionamento dell'impianto speaker affinché l'informativa trasmessa sia chiara per tutta l'utenza.

Le richieste di annunci necessari a fornire un'adeguata informativa al pubblico devono essere effettuate via telefono o tramite altri strumenti di comunicazione dagli enti autorizzati (AOCC, Vettori o prestatori di servizi che li rappresentano, Enti di Stato).

L'addetto effettua gli annunci, standardizzati o non, tramite impianto audio, nel rispetto dei tempi e delle modalità previste.

In caso di annunci fuori standard, reiterati, o richiesti da enti non autorizzati, è prevista specifica autorizzazione da parte del Duty Manager.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 62

Gli annunci vengono effettuati, nei casi previsti, in italiano ed in inglese; in casi particolari potranno essere effettuati annunci in altre lingue.

3.5.2.2 Banchi informazioni

L'operatore al banco informazioni fornisce ai passeggeri e/o agli utenti aeroportuali informazioni sull'andamento dell'operatività dei voli, indicazioni generali sulle attività commerciali, sui servizi aeroportuali disponibili (ad esempio parcheggi, Fast Track), sui collegamenti con l'aeroporto, avvalendosi degli strumenti informativi a disposizione (in particolare di un sistema di CRM *Customer Relationship Management* dedicato alla gestione della relazione con i clienti) e anche attraverso l'eventuale supporto di materiale cartaceo.

Il servizio di assistenza e informazioni ai passeggeri e/o agli utenti aeroportuali è fornito in diverse modalità: banchi informazione fissi e/o corner in aree dedicate, totem con sistema di videoconferenza, con ampio monitor collegato in remoto, su chiamata, ad un addetto e operatori itineranti in aerostazione.

3.5.2.3 Informativa generale ai passeggeri

Nell'aerostazione di Linate, attraverso i monitor dei banchi check-in e dei nastri di riconsegna bagagli, in testata di isola e attraverso totem fisici, è diffusa capillarmente ai passeggeri, a cura del gestore, l'informativa relativa a:

- oggetti vietati al trasporto nel bagaglio a mano, come da Regolamento UE 1998/2015;
- Carta dei Diritti del Passeggero, redatta da ENAC, per la garanzia della qualità dei servizi resi all'utente;
- informativa di servizio, tra cui informazioni relative a misure sanitarie, disposizioni di sicurezza o doganali.

Su ogni banco check-in inoltre è esposto l'avviso indicato all'art. 14 1° comma del Regolamento comunitario n.261/04, che prevede che il Vettore, anche per il tramite del proprio prestatore di servizi, informi i passeggeri dei propri diritti, in particolare in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza, in caso di negato imbarco o di volo cancellato o ritardato di almeno due ore.

Al fine di uniformare e rendere efficaci i criteri di diffusione dell'informativa, ogni richiesta di esporre informazioni aggiuntive deve essere presentata a SEA – *Operations – Terminal Management*, che la valuterà congiuntamente con ENAC, con l'obiettivo di razionalizzare le modalità di esposizione.

3.5.2.4 Call Centre

Il servizio di assistenza e informazioni telefoniche disponibile sugli scali del sistema aeroportuale milanese, è centralizzato.

Il Call Centre è attivo 365 giorni all'anno, dalle ore 6:00 alle ore 23:00 al numero: (+39) 02 232323. Gli operatori del Call Centre forniscono ai passeggeri e/o agli utenti aeroportuali assistenza e informazioni sull'andamento dell'operatività dei voli, indicazioni generali sui servizi aeroportuali disponibili (ad esempio parcheggi, oggetti smarriti), sui collegamenti con l'aeroporto, assistenza alla vendita di prodotti e-commerce SEA, avvalendosi degli strumenti informativi a disposizione, in particolare, di un sistema di CRM *Customer Relationship Management* dedicato alla gestione della relazione con i clienti) e anche attraverso l'eventuale supporto di materiale cartaceo.

Il messaggio automatico di risposta smista le telefonate inoltrate, indirizzandole all'operatore prescelto (lingua italiana o inglese, centralino interno SEA, sistema automatico Info Voli, etc.).

3.5.2.5 Canali social

Il servizio aeroportuale di informazione e assistenza al pubblico è disponibile anche attraverso i canali social (Twitter, Facebook chatBOT, etc.) a cui si accede:

- a) online dal sito internet <http://www.milanolinale-airport.com/it> per Linate,
- b) mediante l'app Milan Airports.

Gli operatori rispondono alle richieste di aiuto e alle domande dei passeggeri e/o degli utenti aeroportuali tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 22.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 63

3.5.3 Aviazione Generale - Terminal

3.5.3.1 Accesso al terminal di aviazione generale

L'accesso al Terminal di Aviazione Generale (landside ed airside) è destinato esclusivamente ai passeggeri, al personale degli Enti di Stato, al personale di SEA Prime S.p.A. e SEA S.p.A., agli operatori aeroportuali delle società di handling che svolgono servizi di assistenza ai voli di Aviazione Generale e che sono certificate da ENAC sull'aeroporto di Milano Linate. È, inoltre, consentito l'accesso ai sub-concessionari di spazi e ai prestatori di servizi che hanno in vigore contratti con SEA Prime.

L'utilizzo della sala VIP di SEA Prime nell'area partenze all'interno del Terminal di Aviazione Generale è consentito ai soli passeggeri dei voli assistiti dai prestatori di servizi certificati da ENAC.

Sono presenti *lounge* gestite dai prestatori di servizi nella porzione landside del terminal.

3.5.3.2 Operazioni di assistenza

I prestatori di servizi certificati da ENAC che utilizzano le infrastrutture aeroportuali hanno l'obbligo:

- di conoscere ed accettare i contenuti del presente Regolamento di Scalo;
- di svolgere la propria attività secondo quanto previsto nello stesso;
- di informare e formare il proprio personale sui contenuti dello stesso.

La gestione dei bagagli è di esclusiva competenza del prestatore di servizi che effettua l'assistenza ai passeggeri.

Deve essere utilizzato un abbigliamento che consenta l'immediata identificazione della società di appartenenza e che sia pulito ed indossato in maniera conforme a quanto stabilito dalla società stessa.

Gli operatori hanno l'obbligo di esporre sempre il tesserino identificativo che abilita all'accesso e sono tenuti a far rispettare a tutti tale disposizione di Security Aeroportuale. Gli operatori sono tenuti a relazionarsi con i passeggeri con competenza e cordialità, evitando qualsiasi tipo di disagio. La gestione dei bagagli è di esclusiva competenza del prestatore di servizi che effettua l'assistenza ai passeggeri.

3.5.3.3 Attrezzature

SEA Prime ha l'obbligo di controllare che tutte le attrezzature messe a disposizione dai prestatori di servizi di assistenza a terra siano costantemente mantenute in buono stato per assicurarne il corretto utilizzo. A tal fine, sono eseguite periodiche verifiche sulle stesse all'esito delle quali, qualora emerga l'inidoneità, il Gestore è tenuto a disporre il ritiro per inutilizzabilità a carico del prestatore del servizio.

Tutti gli Operatori sono tenuti, durante l'impiego delle attrezzature e dei mezzi di cui sopra, al rispetto della circolazione, affinché l'utilizzo delle stesse non costituisca un ostacolo al regolare svolgimento del complesso delle attività aeroportuali.

I carrelli portabagagli in area landside possono sostare solo per il tempo necessario a svolgere le attività di accoglienza dei passeggeri e bagagli.

I carrelli portabagagli devono essere stoccati esclusivamente negli spazi in area Air Side all'interno dello spazio dedicato al fianco dell'hangar 1.

Fermo restando il criterio di dotazione minima iniziale di mezzi in funzione delle categorie certificate, il parco mezzi operativo degli Operatori dovrà essere costantemente dimensionato sulla base della propria quota di mercato e adeguato in caso di variazioni (in aumento o diminuzione) della stessa che superino il 5%.

SEA Prime effettua le verifiche in merito al corretto dimensionamento e in caso di non conformità applica le opportune contromisure.

Tutti gli Operatori sono tenuti, durante l'impiego delle attrezzature e dei mezzi di cui sopra, al rispetto della circolazione, affinché l'utilizzo delle stesse non costituisca un ostacolo al regolare svolgimento del complesso delle attività aeroportuali.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 64

3.5.3.4 Spazi operativi e Business Center

All'interno del Terminal di Aviazione Generale, sono presenti gli spazi individuati da SEA Prime ed assegnati al prestatore di servizi. Tale operatore è responsabile del mantenimento, della funzionalità e del decoro dell'attività svolta, nonché è obbligato a segnalare tempestivamente eventuali anomalie rilevate sia nelle infrastrutture che sugli impianti.

Nel Terminal è situato altresì, un Business Center, alle cui sale interne è possibile accedere mediante previa prenotazione, richiesta al Commerciale di SEA Prime, tramite il seguente indirizzo mail: conciierge@seaprime.it.

3.5.4 Assistenze speciali

3.5.4.1 Passeggeri a ridotta mobilità

La disciplina del servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità o mobilità ridotta, la quale categoria di passeggeri è definita con l'acronimo PRM, è costituita dal Regolamento UE 1107/2006, dal documento ECAC N. 30 e dall'ultima Circolare ENAC Gen-02 B del 13/05/2021 sulla qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a ridotta mobilità nel trasporto aereo, c.d. "PRM". Tale normativa prevede che il suddetto servizio venga erogato a cura del Gestore Aeroportuale

La Sala Amica di Linate risponde al numero telefonico diretto 02 74853966, oppure al numero 0274853970, e dispone del seguente indirizzo di posta elettronica: salaamica.lin@seamilano.eu. La Sala Amica assume la responsabilità dell'accompagnamento del PRM a partire dalle ore 05.00, 365/365 gg, fino alle ore 24.00, ovvero coerentemente con il traffico di aviazione commerciale pianificato sullo scalo. Durante l'orario notturno dalle 24.00 alle 05.00 gli spazi della Sala Amica rimarranno disponibili all'accoglienza dei PRM solo ed esclusivamente sotto la responsabilità e la presenza fisica del Vettore attraverso un suo rappresentante.

Il Gestore è responsabile del corretto espletamento della procedura in argomento, nonché per le infrastrutture, i mezzi e gli strumenti che contribuiscono alla fornitura del servizio stesso.

Il Gestore si impegna nella formazione del personale che lavora a contatto con il pubblico, in particolare passeggeri PRM, così come disciplinato dal Regolamento (CE) n. 1107/2006 e dalla Circolare ENAC GEN 02B. Per poter usufruire di tali servizi il passeggero deve informare la Compagnia aerea al momento della prenotazione con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista. La Compagnia aerea provvederà a notificare, con almeno 36 ore di anticipo, la richiesta al Gestore per predisporre l'assistenza necessaria.

Al fine di adempiere alle 36 ore di prenotazione, il tipo di messaggio da utilizzare è il PAL e CAL inviato all'indirizzo SITA LINKAXH e LINLAXH. Una mail in formato standard del messaggio IATA (salaamica.lin@seamilano.eu) è accettata in caso di emergenza o indisponibilità della rete SITA. PAL e CAL rimangono la prima scelta di notifica.

Per la notifica delle assistenze effettivamente registrate su ogni volo, il messaggio PSM rimane lo strumento da utilizzare.

Modalità operative di erogazione del servizio

Fermo restando che i servizi di accettazione (check-in) e imbarco (gate) sono svolti a cura del Vettore/prestatore di servizi, il servizio PRM assicura un'assistenza completa ai PRM in partenza, in arrivo, in transito.

Il passeggero PRM deve essere preventivamente segnalato dal Vettore; le assistenze non segnalate saranno gestite secondo quanto previsto dalla normativa, nell'ambito dei parametri di qualità dichiarati.

I PRM inclusi nel servizio sono le assistenze identificate dai seguenti codici IATA:

- **Wheelchair ramp (WCHR)** (passeggeri che necessitano di sedia a rotelle per compiere lunghi tratti. Possono salire/scendere le scale dell'aeromobile e raggiungere il proprio posto a bordo).
- **Wheelchair steps (WCHS)** (passeggeri che non possono salire/scendere le scale dell'aeromobile, ma sono in grado di raggiungere, anche se con difficoltà, il proprio posto a bordo).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 65

- **Wheelchair cabin (WCHC)** (passeggeri pressoché immobili, che necessitano di sedia a rotelle, durante le fasi di imbarco/sbarco e per la sistemazione all'interno dell'aeromobile.
- Passeggeri **ciechi e/o sordi (BLND or DEAF)**.
- **Disabled Passenger Needing Assistance (DPNA)**: passeggeri con problemi psichici che non sfociano nella malattia mentale acuta ma che sono ad esempio affetti da Sindrome di Down o morbo di Alzheimer allo stadio iniziale che porta al disorientamento, anziani in difficoltà ma che non necessitano di sedia a rotelle, passeggeri autistici, analfabeti, eccetera.

Il Regolamento Europeo non prevede l'assistenza ai minori non accompagnati (UNMR) e ad alcune tipologie di passeggeri appartenenti alla categoria MAAS: persone con problemi linguistici (non parlano italiano o inglese), famiglie con bambini.

Gli aspetti operativi del processo inerente al servizio di assistenza ai Passeggeri a Ridotta Mobilità sono disciplinati dalle istruzioni operative/comunicazioni di servizio riportate nella procedura di qualità.

I punti designati come "*Sala Amica call point*" si trovano presso: piano 2 parcheggio multipiano P1, piano arrivi tra porta 7, porta 8 e porta 9 (interno aerostazione), piano partenze porte 1-2-3-4.

La Sala Amica si trova al primo piano in prossimità della biglietteria ARE (zona check-in Area 1). Lo scalo di Linate è dotato di ascensori con segnalazioni visive e sonore, telefoni a tastiera Braille e posti auto dedicati a chi ha difficoltà motorie e dispone di apposita vetrofania.

Il servizio di assistenza si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

A) Passeggero in Partenza

1. Accoglienza del passeggero presso parcheggio/aerostazione/sala/banco di check-in;
2. Accompagnamento e trasporto dell'eventuale bagaglio del passeggero in partenza presso il banco di check-in;
3. Accompagnamento attraverso i controlli di sicurezza al gate d'imbarco;
4. Accompagnamento al posto a bordo dell'aeromobile

Il passeggero che ha notificato la richiesta di assistenza può contattare la Sala Amica presso i punti appositamente segnalati con il cartello "*SALA AMICA CALL POINT*", da qui verrà accompagnato da un addetto ai banchi di check-in per adempiere alle formalità di registrazione; in alternativa, il passeggero può presentarsi direttamente al check-in e richiedere all'addetto alla registrazione di contattare la Sala Amica. Per le modalità di registrazione si rimanda alle procedure specifiche certificate dal prestatore di servizi ed ai tempi limite indicati dai singoli Vettori.

Successivamente, il personale addetto provvederà ad accompagnarlo, attraverso i controlli di sicurezza e passaporti, fino all'imbarco sull'aeromobile. Se per l'imbarco è previsto l'utilizzo del bus (imbarco remoto), viene messo a disposizione dei PRM di categoria WCH S e C un mezzo speciale per il trasporto (*ambulift*), fino all'aeromobile e per il trasferimento a bordo.

Qualora sia richiesto l'utilizzo di un cane da assistenza riconosciuto, tale utilizzo sarà reso possibile purché ne sia fatta notifica al Vettore aereo, al suo agente o all'Operatore turistico, in conformità delle norme nazionali applicabili al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei, ove tali norme sussistano.

Nel caso in cui occorrono anche particolari attrezzature mediche (ossigeno terapia/MEDA), è necessario che il PRM espleti in fase di prenotazione quanto previsto dalla Compagnia Aerea perché sia dalla stessa autorizzato ed organizzato il suo trasporto. Per le STRC è previsto l'imbarco con ambulanza (MEDA in via prioritaria vengono trasportati con *ambulift*) e relativo personale specializzato, previa preventiva informativa al Servizio Sanitario del Gestore Aeroportuale.

B) Passeggero in Arrivo

1. Accoglienza del passeggero presso l'aeromobile.
2. Accompagnamento alla riconsegna bagagli.
3. Accompagnamento e trasporto dell'eventuale bagaglio all'esterno sino a parcheggio/taxi/bus/treno.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 66

Un addetto all'assistenza attende il passeggero all'aereo e lo accompagna, attraverso il controllo passaporti (ove previsto) nell'area arrivi, al ritiro bagagli e quindi all'esterno. Se per lo sbarco è previsto l'utilizzo del bus (sbarco remoto), viene messo a disposizione dei PRM di categoria WCH S e C un mezzo speciale per il trasporto (ambulift), dall'aeromobile all'aerostazione.

Nel caso in cui occorranza anche particolari attrezzature mediche (ossigeno terapia/MEDA), è responsabilità della compagnia attivarsi preventivamente perché l'assistenza in arrivo sia compatibile con le esigenze del PRM. Per le STCR è previsto lo sbarco con ambulanza (MEDA in via prioritaria vengono trasportati con ambulift) e relativo personale specializzato, previa preventiva informativa al Servizio Sanitario del Gestore Aeroportuale. Nei casi di presenza di cani guida verrà fornita al passeggero tutta l'assistenza necessaria.

Gli aspetti operativi del processo inerente al servizio di assistenza ai Passeggeri a Ridotta Mobilità sono disciplinati dalle istruzioni operative/comunicazioni di servizio riportate nella relativa procedura di qualità del Gestore.

C) Assistenza stretcher

Il Vettore, o un suo rappresentante, ha l'obbligo di informare gli Enti coinvolti (Polizia, Dogana, Security) circa la previsione di assistenza ad un passeggero barellato con il più largo anticipo possibile, e comunque almeno 24 ore prima dell'arrivo o della partenza del volo, fornendo tutte le informazioni necessarie per l'autorizzazione all'ingresso dell'ambulanza nel piazzale aeromobili:

- nome e cognome del passeggero e di eventuali accompagnatori;
- targa e società dell'ambulanza;
- nome, cognome e data di nascita di tutti i membri dell'equipaggio dell'ambulanza.

Il Vettore, o un suo rappresentante, ha inoltre l'obbligo di informare Sala Amica tramite messaggio SITA all'indirizzo LINKAXH o LINLAXH, o tramite mail all'indirizzo salaamica.lin@seamilano.eu della previsione di assistenza stretcher con il più largo anticipo possibile, e comunque almeno 24 ore prima dell'arrivo o della partenza del volo, al fine di predisporre il mezzo ambulift necessario per lo sbarco del passeggero dall'aeromobile.

In caso di stretcher in arrivo, il giorno dell'assistenza, il Vettore, o un suo rappresentante dovrà:

- riconfermare l'effettiva presenza del passeggero barellato a bordo del volo in arrivo agli Enti coinvolti (Polizia, Dogana, Security) e a Sala Amica;
- concordare con AOCC Linate l'invio del follow-me per scortare l'ambulanza in piazzale;
- inviare un suo rappresentante, munito di documento di identità, presso il varco di riferimento per assistere i passeggeri ed effettuare i controlli necessari (sicurezza, documenti).

Alla ricezione del PSM, Sala Amica invierà automaticamente il mezzo ambulift sottobordo del volo in fase di avvicinamento.

In caso di stretcher in partenza, il giorno dell'assistenza, il Vettore o un suo rappresentante dovrà:

- riconfermare agli Enti coinvolti (Polizia, Dogana, Security) l'effettiva presenza del passeggero barellato e concordare i controlli di sicurezza, nonché l'eventuale controllo passaporti;
- informare Sala Amica della effettiva presenza della *stretcher* per il successivo invio del mezzo ambulift sottobordo;
- concordare con AOCC Linate l'invio del follow-me per scortare l'ambulanza in piazzale;
- inviare un suo rappresentante, munito di documento di identità, presso il varco di riferimento per assistere i passeggeri ed effettuare i controlli necessari (sicurezza, documenti);
- comunicare al follow-me e a Sala Amica l'ok all'imbarco.

D) Assistenza nel caso di attivazione degli allarmi nei bagni dei PRM

Tutti i bagni disabili del terminal sono dotati di un campanello di allarme che gli utenti possono utilizzare in caso di emergenza.

Il Gestore, inoltre, predispone e gestisce il collegamento degli allarmi con la propria Centrale Operativa Security, al fine di garantire il necessario intervento di supporto in situazioni di emergenza.

In caso di attivazione dell'allarme, le azioni richieste sono:

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 67

- in caso di falso allarme (attivato per errore o utente non presente), spegnimento dello stesso mediante l'apposito tasto di reset;
- in caso di necessità di intervento, telefonata alla Centrale Operativa Security, tel. +390274852280, che invierà il personale incaricato.

Nelle more del completamento dell'attività e, comunque, al fine di assicurare tempestività almeno nel primo contatto con eventuali utenti in difficoltà, tutto il personale che opera in aerostazione deve essere sensibilizzato ad attivarsi nel caso in cui sentisse un allarme proveniente dai bagni. È fatto obbligo a tutti gli operatori di diffondere le indicazioni di cui sopra ai propri collaboratori e, ognuno per propria competenza, alle società esterne che operano nel terminal.

E) Parametri relativi al servizio

Come previsto dalla Circolare ENAC GEN 06 (Linee guida, Paragrafo 3), per i parametri relativi al servizio si fa riferimento al rispetto degli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi del Gestore aeroportuale.

Per le richieste d'informazione sono disponibili l'indirizzo e-mail prm@seamilano.eu e il call center con operatore al nr. +3902232323.

Al fine di segnalare disservizi, reclami o suggerimenti relativi al servizio PRM è possibile utilizzare i seguenti contatti:

- tramite sito:
<https://www.milanolate-airport.com/it/assistenza/scrivici>;
<https://www.milanolate-airport.com/it/guida-per-il-passeggero/assistenze-speciali>,
nella sezione "Contatti";
- per lettera:
Customer Relationship Management
SEA Aeroporti di Milano
Aeroporto di Milano Linate
20054 Segrate (MI).

È, inoltre, disponibile un questionario di *Customer Satisfaction* sul sito internet <https://www.milanolate-airport.com/it/guida-per-il-passeggero/assistenze-speciali>, nella sezione dedicata ai passeggeri a ridotta mobilità.

3.5.4.2 Passeggeri minori non accompagnati

I passeggeri in arrivo, in partenza o in transito, di età compresa tra 5 e 12 anni, ricevono assistenza sotto la responsabilità e con oneri a carico dell'Operatore con cui stipulano il contratto relativo al titolo di viaggio.

I cittadini italiani minori di anni 14 non accompagnati dai genitori devono essere affidati ad una persona, ente o Compagnia Aerea attraverso una dichiarazione di accompagnamento vistata dall'autorità competente al rilascio del passaporto (Questure o Commissariati di P.S. a ciò delegati).

In caso di assistenza passeggeri minori non accompagnati in transito, la regolamentazione a cui far riferimento è la *Recommended Practice 1753 del Passenger Services Conference Resolutions Manual* della IATA, che attribuisce al Vettore cedente la responsabilità del minore fino all'imbarco sul volo ricevente.

Di seguito si specifica la procedura operativa per tale tipo di assistenza in caso di passaggio di competenza tra due distinti prestatori di servizi diversi nell'assistenza del minore:

A. minore sbarcato da volo gestito da un prestatore di servizi in transito per volo di Vettore gestito da altro prestatore di servizi

1. il prestatore di servizi cedente si coordinerà con il prestatore di servizi ricevente per l'imbarco sul volo di prosecuzione;
2. il prestatore di servizi cedente dovrà garantire la custodia del minore fino all'arrivo del personale del prestatore di servizi ricevente, e comunque non oltre 15/20 minuti prima dell'inizio dell'imbarco;
3. il prestatore di servizi ricevente effettuerà l'imbarco.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 68

B. minore in transito non ancora registrato con ritiro bagaglio

1. il prestatore di servizi cedente accompagnerà il minore per il ritiro del bagaglio;
2. una volta ritirato il bagaglio, il prestatore di servizi cedente si coordinerà con il prestatore di servizi ricevente per la registrazione sul volo di prosecuzione;
3. in caso di registrazione immediata, il minore sarà accompagnato direttamente al banco check-in del volo in partenza;
4. il prestatore di servizi ricevente prenderà in carico il minore presso il banco check-in e lo assisterà durante le operazioni di registrazione;
5. il prestatore di servizi cedente dovrà garantire la custodia del minore fino ad almeno 10 minuti prima dell'apertura del banco di registrazione del prestatore di servizi ricevente;
6. il prestatore di servizi ricevente assisterà il minore durante le operazioni di registrazione e di imbarco.

C. minore in transito non ancora registrato senza ritiro bagaglio

1. il prestatore di servizi cedente si coordinerà con il prestatore di servizi ricevente per l'imbarco sul volo di prosecuzione;
2. il prestatore di servizi cedente dovrà garantire la custodia del minore fino ad almeno 10 minuti prima dell'apertura del banco di registrazione/transito del prestatore di servizi ricevente;
3. il prestatore di servizio ricevente prenderà in carico il minore e lo accompagnerà presso il banco di registrazione/transito;
4. il prestatore di servizio ricevente assisterà il minore durante le operazioni di registrazione e di imbarco.

Per entrambe le tipologie di passeggero, dovrà essere comunque garantita un'informativa tempestiva e reciproca, per assicurare un coordinamento efficace tra i due prestatori di servizi.

3.5.4.3 Trasporto Organi

I prestatori di servizi che operano sullo scalo di Linate hanno l'obbligo di inserire nel proprio manuale delle operazioni la procedura operativa per il trasporto di organi in arrivo e in partenza dallo scalo.

Le suddette procedure, fatte salve le preventive esigenze di coordinamento con i vettori aerei e gli Enti di Stato coinvolti, sono state sottoposte al Gestore aeroportuale ed inserite nel presente Regolamento di Scalo tenendo conto delle indicazioni fornite.

In particolare, per quanto concerne le modalità di gestione degli organi in partenza dallo scalo, tutti i vettori/prestatori di servizi effettuano il servizio a titolo gratuito. Il collo contenente l'organo trasportato, poiché non può essere sottoposto a controllo radiogeno, deve essere scortato dall'ingresso in area sterile fino a bordo dell'aeromobile. Normalmente, tale scorta viene effettuata dalla Polizia di Stato, preventivamente notiziata dal vettore/prestatore di servizi del trasporto organizzato in partenza da Linate. Solo quando impossibilitati ad effettuare la scorta, per la concomitanza di altri servizi, SEA Security Operations si impegna ad assicurare il servizio impiegando proprio personale.

Con le medesime modalità sopra descritte è previsto che avvenga anche la scorta di organi che dovessero arrivare sullo scalo di Linate.

3.5.5 Servizi di assistenza sanitaria

3.5.5.1 USMAF SASN

USMAF SASN è l'organo periferico dello Stato che svolge, nell'ambito della propria circoscrizione territoriale, le funzioni di profilassi internazionale e di polizia sanitaria dell'aeronavigazione.

La struttura è specializzata in sanità transfrontaliera, con una molteplicità di competenze, contemplate nei seguenti testi normativi:

- Regolamento per la polizia sanitaria dell'aeronavigazione;
- Regolamento Sanitario Internazionale.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 69

Il responsabile dell'Ufficio ha poteri di ordinanza, in conformità all'art. 4 del Regolamento per la polizia sanitaria.

3.5.5.2 Servizio medico

Il servizio di *Airport First Aid*, gestito da SEA, è assicurato sull'arco delle 24 ore e dispone di ambulatori di primo soccorso.

La richiesta di assistenza del medico sottobordo per un passeggero di un volo in arrivo deve essere inoltrata dal Comandante del volo alla Torre di Controllo, che provvederà a trasmetterla a SEA (*Airport Duty Manager*); quest'ultimo comunica la richiesta di intervento al Medico di Servizio presso l'*Airport First Aid Service*.

Nel caso il Comandante abbia richiesto, tramite la torre di controllo, l'intervento di personale medico a bordo, quest'ultimo salirà a bordo dell'aeromobile, tassativamente prima dell'inizio dello sbarco dei passeggeri.

Gli assistenti di volo devono assicurare che il personale medico possa immediatamente raggiungere il passeggero che necessita di assistenza, mantenendo i corridoi liberi da ogni ostacolo, sino a che il passeggero assistito non venga fatto scendere dall'aeromobile.

3.5.5.3 Servizio ambulanza

SEA dispone di automezzi specifici per interventi di primo soccorso in ambito aeroportuale, opportunamente dislocati e operativi sull'arco delle 24 ore.

Per ogni necessità di trasporto di primo soccorso verso gli ospedali esterni, il Servizio Sanitario provvede a far intervenire le ambulanze esterne, contattando il numero nazionale di emergenza medica 112.

3.5.6 Altri servizi ai passeggeri

3.5.6.1 Carrelli a disposizione passeggeri

SEA rende disponibile presso i propri scali, in area partenze (zona extra doganale) e in area arrivi (presso i caroselli di riconsegna bagagli), carrellini portabagagli per i passeggeri.

Si riportano di seguito le condizioni generali per l'utilizzo dei carrelli portabagagli:

1. I carrelli portabagagli sono di proprietà di SEA, e, per effetto del ritiro del carrello dalla rastrelliera, vengono messi a disposizione dei passeggeri, al fine esclusivo dell'utilizzo temporaneo nelle aree aperte al pubblico dell'aeroporto di Linate.
2. L'utilizzo temporaneo dei carrelli è riservato ai soli passeggeri (di seguito definiti anche utenti) in partenza od arrivo sull'aeroporto, esclusivamente per il trasporto di bagagli.
3. Gli utenti sono tenuti ad utilizzare i carrelli ed a riposizionarli nelle rastrelliere situate nel sedime aeroportuale al termine dell'utilizzo.
4. È fatto espresso divieto di portare i carrelli fuori dal sedime aeroportuale o di portarli all'interno dell'area sterile.
5. In caso di carrelli abbandonati sul sedime aeroportuale, solo il personale SEA è legittimato alla movimentazione dei carrelli ed al riposizionamento nelle rastrelliere.
6. Sul lato della macchina erogatrice sono esposte le condizioni per il ritiro del carrello e i riferimenti per segnalazioni in caso di danneggiamento o mancato funzionamento.
7. Gli utenti sono unici responsabili per le conseguenze derivanti dall'uso improprio dei carrelli.
8. È fatto espresso divieto ad operatori ed utenti e ad ogni soggetto presente in aeroporto di interferire con la gestione del servizio di appropriarsi dei carrelli, di utilizzarli per fini diversi da quelli sopra indicati o di trarne indebito profitto.
9. L'area potrà essere sorvegliata, per ragioni di sicurezza, per verificare il corretto utilizzo dei carrelli.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 70

3.5.6.2 Oggetti incustoditi e rinvenuti

È fatto espresso divieto a chiunque di lasciare incustoditi bagagli, colli, attrezzi da lavoro ed ogni altro bene che per dimensioni, natura e specie possano determinare intralcio alla circolazione pedonale e/o veicolare, nonché ogni altro genere di bene mobile che possa rappresentare potenzialmente una minaccia. Il divieto vige su tutto il sedime aeroportuale.

Ciascun operatore aeroportuale è tenuto a segnalare la presenza di oggetti incustoditi rinvenuti nelle aree aeroportuali procedendo come di seguito riportato.

A) Oggetti rinvenuti a bordo degli aeromobili

Per i primi venti giorni dal ritrovamento la custodia e la gestione degli oggetti smarriti a bordo di aeromobili sono a carico della compagnia aerea di competenza. Le compagnie dovranno informare il Gestore ed ENAC delle modalità messe in atto per consentire ai proprietari degli oggetti rinvenuti di entrare in contatto con esse al fine di verificare la giacenza degli effetti personali smarriti e per eventualmente rientrare in possesso degli stessi.

Gli oggetti rinvenuti a bordo degli aeromobili devono essere consegnati direttamente da chi li avesse ritrovati (agente rampa, società di pulizie, altro passeggero) agli uffici L&F che provvedono inizialmente alla loro gestione con le modalità descritte di seguito:

1. Gli oggetti (tutti e senza distinzione) devono essere sottoposti preventivamente ed obbligatoriamente al controllo doganale. Qualora l'oggetto rinvenuto abbia rilevanza fiscale l'ufficio doganale lo ritirerà, rilasciando una ricevuta contenente una sommaria descrizione della merce, il valore stimato, la provenienza e, se del caso, il peso (documento da custodire presso apposito raccoglitore in Ufficio L&F).
2. Effettuato il controllo doganale, l'addetto deve provvedere ad inserire l'oggetto nel sistema World Tracer (sia nel caso rimanga nella disponibilità del L&F sia che venga ritirato dalla Dogana) inserendo l'oggetto in *Found Properties* e consultando il CDD (display contents dictionary) per l'inserimento corretto della categoria a cui appartiene l'oggetto; inserirà anche volo e posto nel quale l'item è stato rinvenuto o se lo stesso è stato trattenuto in Dogana.
3. L'operatore compilerà l'apposito registro di ritrovamento riportando il codice identificativo attribuito da WT, il nominativo e firma del ritrovatore, i dettagli del volo/posto, apponendo la propria firma per ricezione.
4. l'oggetto deve essere inserito in un apposito sacchetto di plastica chiuso con sigillo numerato; è necessario inoltre apporre relativa etichetta (dai rotoli in utilizzo) riportante la data del ritrovamento e la descrizione dell'oggetto. Il tutto sarà custodito nell'apposito armadio presso il Back Office che a sua volta dovrà essere chiuso a chiave.
5. Quando un oggetto viene riconsegnato al legittimo proprietario o ad un suo delegato, lo stesso dovrà apporre la propria firma per ricevuta sull'apposito registro, riportando il numero di documento. Il proprietario può delegare un conoscente o uno spedizioniere al ritiro dell'oggetto con opportuna delega che dovrà essere spillata al registro. Per gli oggetti già ritirati dalla dogana, l'addetto L&F accompagna in dogana il passeggero o suo delegato per ritirare la merce.
6. Gli oggetti rinvenuti non dovranno MAI essere inviati come RUSH su altra destinazione a meno che autorizzati dal vettore stesso e previo assenso della Dogana.
7. Per opportuna informazione, il passeggero che dovesse reclamare un oggetto di sua proprietà una volta già consegnato al Gestore, dovrà essere indirizzato a contattare SEA attraverso il sito oppure scrivendo a lostproperty@seamilano.eu
8. In caso di ritrovamento di portafogli, l'operatore L&F deve riconciliare l'oggetto con il relativo proprietario consultando, ove necessario anche il DCS di compagnia per ottenerne i contatti. Nel caso non venisse reclamato, verrà riconsegnato dopo 20gg al Gestore con gli altri oggetti.
9. Gli oggetti ritrovati vengono custoditi presso il L&F per 20gg, al termine dei quali gli stessi vengono consegnati al Gestore Aeroportuale, compilando un modulo che contiene le seguenti informazioni: compagnia aerea/numero di volo, provenienza, data del ritrovamento, descrizione degli Oggetti, identificativo WT, firma operatore prestatore di servizi/vettore che consegna, firma dell'operatore SEA che riceve, eventuale indicazione

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 71

nel caso l'oggetto venga comunque trattenuto in Dogana. Lo stesso modulo, accompagnato dalla merce, dovrà essere presentato alla Dogana Viaggiatori prima di lasciare l'area sterile. L'ufficio doganale apporrà un visto sul modulo e ne tratterà copia per le fasi successive della loro gestione.

I riferimenti di SEA per attivare il trasferimento degli oggetti giacenti sono:

- tel. 02.74852359; - mail: lost.property@seamilano.eu.

B) Oggetti rinvenuti in ambito aeroportuale

SEA provvederà a raccogliere e registrare gli oggetti rinvenuti nell'ambito aeroportuale, che verranno consegnati da Enti di Stato aeroportuali e/o *Security Operations* SEA al punto di raccolta ubicato al secondo piano dell'aerostazione (corridoio B); l'ufficio osserva i seguenti orari:

- da lunedì a venerdì 08.00 – 12.00 e 13.00 – 16.00, festività escluse.

Tutte le movimentazioni degli oggetti devono essere registrate e verbalizzate: ogni passaggio adeguatamente documentato da chi lo effettua e da chi lo riceve, ivi compresi i passaggi interni tra le funzioni SEA. La documentazione relativa deve essere conservata dalle funzioni interessate per 5 anni.

Prima ricezione oggetti rinvenuti in ambito aeroportuale

Le modalità operative e i soggetti che si occupano della prima ricezione si differenziano secondo il tipo di oggetto e il luogo di ritrovamento dell'oggetto:

Tipologia di oggetti

1. trolley, valigie e borse ed altri contenitori

Tutti gli oggetti che potenzialmente ne possono contenere altri. Tali oggetti devono essere mantenuti chiusi, se così ritrovati, nelle diverse fasi di ricezione, catalogazione e custodia effettuate da personale SEA

2. documenti personali e denaro contante

Tutti i documenti che riportano dati riferibili al titolare o sue proprietà (a titolo esemplificativo e non esaustivo: patenti di guida, tessere varie, carte di circolazione, permessi di soggiorno, etc.) e denaro anche in valuta estera.

3. oggetti comuni.

Tutti gli oggetti che non ricadono nelle tipologie 1 e 2 e che non presentano, nella prima ricezione, necessità di gestione diversificata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, apparecchi elettronici, indumenti, oggetti preziosi, orologi, etc.).

Luoghi di ritrovo

La presenza di oggetti e bagagli lasciati incustoditi o abbandonati in un terminal aeroportuale deve essere considerata sospetta e, pertanto, deve essere immediatamente segnalata da tutti gli operatori aeroportuali alle Forze dell'Ordine per gli interventi e i controlli di competenza.

1) Landside

Corrisponde alla parte di sedime aeroportuale il cui accesso è aperto al pubblico.

2) Area sterile – zona partenze

Corrisponde alla parte del sedime aeroportuale il cui accesso è controllato e limitato a persone autorizzate (tramite badge) e passeggeri in partenza, muniti di titolo di viaggio.

3) Area sterile – zona arrivi

Corrisponde alla parte di sedime aeroportuale il cui accesso è controllato e limitato a persone autorizzate e ai passeggeri in arrivo.

4) Airside

Corrisponde alla parte di sedime aeroportuale destinato alla movimentazione/manovra degli aeromobili e il cui accesso è controllato e limitato a persone autorizzate e ai passeggeri in fase di imbarco / sbarco.

Gli oggetti rinvenuti in ambito aeroportuale sono consegnati dal ritrovatore alla funzione preposta, individuata nel seguente schema:

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 72

Tipo oggetto Luogo di ritrovo	Oggetti Tipo 3 (ogg. comuni)	Oggetti Tipo 2 (documenti/denaro)	Oggetti Tipo 1 (Trolley, valige, etc.)
Area Sterile – Partenze	Security	Enti di Stato	Security
Area Sterile – Arrivi	Security	Enti di Stato	Security
Landside (Area Non Sterile)	Security	Enti di Stato	Enti di Stato in collaborazione con Security per l'effettuazione dei controlli previsti
Airside	Security	Enti di Stato	Security

Gli oggetti rientranti nella categoria 2 (documenti e denaro) sono consegnati, ovunque rinvenuti, agli Enti di Stato per gli opportuni controlli e, in caso di documenti, per la successiva spedizione ai titolari. Il denaro è controllato e accompagnato da attestazione di avvenuto controllo da parte degli Enti di Stato e da copia della denuncia di rinvenimento. L'attestazione di avvenuto controllo da parte degli Enti di Stato riporta i numeri di serie delle banconote analizzate.

Il punto di raccolta non è aperto al pubblico e non saranno pertanto accettati oggetti che pervenissero presso detto spazio da soggetti diversi da quelli citati.

L'attività di riconsegna degli oggetti ai proprietari o loro delegati presso tale spazio viene effettuata previo appuntamento con l'utente.

I passeggeri e/o gli utenti aeroportuali potranno inoltrare le segnalazioni di smarrimento di oggetti nei seguenti modi:

- online sul sito internet <http://www.milanoline-airport.com/it> seguendo il percorso ->assistenza-clienti ->oggetti smarriti (English: <http://www.milanoline-airport.com/en> -> Customer Service-> Lost Property)

SEA, o per essa il soggetto dalla stessa incaricato, effettuerà le ricerche preliminari necessarie all'individuazione dei proprietari, gestirà le segnalazioni scritte dei passeggeri e/o utenti che chiedano informazioni in merito agli oggetti e concorderà con gli stessi le modalità di consegna (ritiro da parte del proprietario o tramite delegato/corriere da lui indicato presso l'ufficio SEA), espletando i relativi adempimenti.

Sarà cura di SEA mettere a disposizione degli Enti e Operatori aeroportuali interessati (organi di PS, Dogana, Compagnie Aeree) il numero telefonico dedicato a tale servizio.

Tutti gli oggetti per i quali SEA non riesca a rintracciare il proprietario o per cui non venga contattata dal proprietario entro 30 giorni dal rinvenimento, verranno conservati per il periodo stabilito dalla legge senza espletare ulteriori ricerche del proprietario.

Successivamente alla scadenza dei termini di legge, gli oggetti non ritirati saranno venduti tramite asta pubblica e, ove rimasti invenduti, potranno essere devoluti in beneficenza ad ONLUS.

3.5.6.3 Servizio Shop & Collect

Shop&Collect è un servizio che il Gestore aeroportuale offre all'interno dell'iniziativa ViaMilanoProgram ed in ottemperanza alla regolamentazione doganale, attraverso la sua promozione da parte degli Operatori Commerciali presenti sullo scalo.

Il servizio è destinato ai passeggeri originanti o in transito, ad esclusione dei passeggeri con destinazione extra UE, e prevede la possibilità di lasciare in custodia presso l'Ufficio Lost&Found gli acquisti effettuati nelle attività commerciali aeroportuali sino al loro rientro.

Al fine di rendere questa opportunità il più efficiente possibile, il servizio prevede:

- all'atto dell'acquisto, la sottoscrizione da parte del passeggero del flyer con adesione a ViaMilanoProgram (se non già socio);
- indicazione di data e fascia oraria del volo di rientro;
- emissione di apposito scontrino con indicazione di tutte le info utili per il ritiro;
- percorso per il ritiro chiaramente identificato;
- individuazione di apposito spazio all'interno di Lost&Found dedicato al servizio *Shop & Collect (desk Collection Point)*;
- numero telefonico Customer Care dedicato da contattare in caso di anomalie/variazioni.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 73

Il servizio non può essere erogato nel caso di acquisti di beni deperibili.

3.5.6.4 Servizio bus passeggeri

Il servizio bus centralizzato è erogato per tutti i vettori operanti sullo scalo di Linate per il trasporto dei passeggeri e degli equipaggi dallo stand al terminal e viceversa. Per l'attività di esecuzione e supervisione delle attività di trasporto, sbarco e imbarco passeggeri, si rimanda all'allegato 3.6.6.4 del presente Regolamento di Scalo.

3.5.6.5 Trasporto equipaggi

Il trasporto degli equipaggi tra l'aeromobile e l'aerostazione non è soggetto a limitazione ed è quindi liberalizzato.

3.6 SERVIZI AI BAGAGLI

3.6.1 Assegnazione e utilizzo risorse BHS (Baggage Handling System) e nastri di riconsegna bagagli

3.6.1.1 Baggage Handling System (BHS)

Risultano centralizzati in capo al Gestore Aeroportuale i servizi strettamente funzionali all'infrastruttura centralizzata "sistema smistamento e riconsegna bagagli", con orario di esercizio 04:30-22:30 (Local Time), di seguito elencati:

- assicurare lo smistamento dei bagagli in partenza presso l'impianto BHS, suddividendoli sui carrelli e nei contenitori (ULD), secondo le indicazioni ricevute dai Vettori/Prestatori di servizi di assistenza a terra, garantendo la possibilità di una segregazione tra terminanti e prosecuzioni allo Scalo di destinazione;
- effettuare il riconcilio automatico dei bagagli con il sistema BRS (*Baggage Reconciliation System*) che consente la registrazione in modo automatico dei bagagli dei passeggeri in fase di carico sui contenitori/carrelli;
- presidio del montacarichi per i bagagli fuori misura (banco 75) ed invio degli stessi al corrispondente molo di partenza;
- presidio del molo di run out ovvero dei bagagli scartati dal sistema di smistamento;
- movimentazione ai moli/caroselli del materiale rotabile, per i primi voli della giornata;
- coordinamento interno con i prestatori di servizi per approvvigionamento/invio verso l'aeromobile del materiale rotabile.

Negli allegati da 3.7.1.1.a a 3.7.1.1.f, si riportano i dati del *Baggage Handling System* (BHS) relativi a:

- nastri "take away" dei banchi check-in;
- moli bagagli in partenza;
- nastri di arrivo e caroselli di riconsegna bagagli;
- ponti scanner: l'impianto BHS di Linate è dotato di lettori scanner in grado di leggere etichette bagagli con codice a barre 10-digit, secondo le specifiche riportate nella "Resolution 740" della IATA ("*Passenger Services Conference Resolutions Manual*");
- codifiche manuali;
- fuori misura arrivi/partenze.

Assegnazione dei moli di smistamento bagagli

L'assegnazione si effettua sulla base di principi di equità e trasparenza, partendo dalla domanda complessiva espressa e dalla necessaria garanzia del rispetto dei livelli minimi di servizio stabiliti nella Carta dei Servizi.

Sulla base della possibilità di impiego degli impianti e delle infrastrutture (es. livello di saturazione, collegamento con i banchi, presenza di posizioni di controllo radiogeno), dei vincoli di legge o di particolari richieste di trattamento dei bagagli da parte dei vettori o del Ministero dei Trasporti, AOCC Linate definisce un programma stagionale, sulla base del traffico programmato, di

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 74

preassegnazione dei moli di smistamento bagagli tenendo conto di eventuali condizioni in essere di tipo contrattuale e di impiego degli impianti e delle infrastrutture.

La programmazione tiene conto della programmazione dei banchi di check-in.

L'assegnazione dei moli avviene in funzione della dimensione e della tipologia degli aeromobili (pallettizzati/sfusi).

I dati di preassegnazione vengono distribuiti agli Operatori aeroportuali interessati.

AOCC Linate definisce, nella giornata precedente a quella operativa, il programma giornaliero, sulla base delle seguenti informazioni:

- orario di partenza programmato
- variazioni rispetto agli orari schedulati
- numero dei bagagli in partenza/prosecuzione sui voli, quando disponibile
- reale disponibilità delle risorse (es. manutenzione programmata a moli)
- eventuali variazioni di disposizioni normative emerse dopo la fase di programmazione.

In caso di necessità di cambiamenti rispetto a quanto previsto nella fase di assegnazione giornaliera, a fronte di variazioni nella situazione operativa, saranno tenute in considerazione, ove possibile, le condizioni contrattuali in essere.

In caso di variazioni, le modifiche saranno comunicate a tutti gli enti interni (es. Operatori del BHS) ed esterni (Vettori o prestatori di servizi che li rappresentano) coinvolti.

Tra gli Operatori aeroportuali coinvolti, devono essere scambiate informazioni relative a criticità o anomalie derivanti da:

- eventuali criticità operative che possono dare origine a ritardi nel rilascio dei moli
- variazione di orario dei voli e variazione tipologia aeromobile (es. pallettizzato o sfuso)
- malfunzionamenti o guasti delle infrastrutture o della strumentazione che possono interessare la programmazione dell'assegnazione dei moli.

Utilizzo dei moli di smistamento bagagli

Previo coordinamento con il Personale BHS del Gestore, ciascun Operatore dovrà sostare nell'area di prelievo bagagli dai moli esclusivamente per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle attività, evitando comunque di abbandonare carrelli nell'area.

Eventuali richieste specifiche per temporanee e particolari esigenze operative di un'allocazione diversa rispetto a quella precedentemente assegnata, dovranno essere indirizzate al Duty Manager AOCC Linate.

Ciascun Operatore dovrà prelevare, secondo le disposizioni/coordinamenti in essere con il Gestore, i carrelli/contenitori pronti per essere inviati sottobordo, con tempestività e regolarità, allo scopo di evitare la saturazione/congestione degli spazi del locale BHS con possibili ripercussioni sulle operazioni complessive di accettazione e smistamento bagagli in partenza.

Personale del Gestore presidia il "molo" dedicato (montacarichi al banco 75) al trasporto dei colli non conformi alle normative sulle dimensioni del bagaglio (fuorimisura), o che non possano essere trasportati attraverso l'impianto di smistamento automatico (bagagli con spigoli vivi o bagagli con contenuto che potrebbe danneggiarsi o danneggiare l'impianto stesso, bagagli con peso eccessivo).

In caso di inadempienza, a tutela del buon funzionamento complessivo delle operazioni di smistamento bagagli, SEA si riserva la facoltà di rimuovere dagli spazi del locale BHS i carrelli/contenitori non prelevati e di porre in atto altre eventuali azioni, giungendo, se necessario, a bloccare le operazioni di accettazione dell'Operatore inadempiente, dandone immediata comunicazione allo stesso e al Vettore interessato.

Gli orari di apertura e chiusura dei moli sono definiti da AOCC Linate (in funzione degli orari SOBT/EOBT dei voli) in accordo con gli Operatori. La gestione dei bagagli in partenza/prosecuzione in anticipo rispetto all'apertura del molo viene effettuata da AOCC Linate in accordo con gli Operatori.

In caso di anomalia, malfunzione o fermo per guasto/danneggiamento di una parte dell'impianto sarà attivata la procedura di recovery.

3.6.1.2 Nastri di riconsegna bagagli in arrivo

Assegnazione

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 75

Sulla base della possibilità di impiego degli impianti e delle infrastrutture (es. livello di saturazione), dei vincoli di legge o di particolari richieste di trattamento dei bagagli da parte dei vettori o da Enti di Stato (es. richiesta di posizionamento da parte della Dogana), degli accordi contrattuali con i Vettori, AOCC Linate definisce un programma stagionale di riferimento per le posizioni di riconsegna dei bagagli in arrivo. Tale programma costituisce lo schema di allocazione iniziale per il sistema operativo di scalo che provvede a generare una assegnazione automatizzata dei voli ai caroselli di riconsegna, in funzione degli orari effettivi di arrivo dei voli. Il posizionamento di più voli in arrivo sullo stesso nastro avviene in funzione della dimensione e della tipologia degli aeromobili (pallettizzati/sfusi). La distribuzione dei voli sui nastri di riconsegna viene visualizzata tramite il sistema informativo di scalo sugli indicatori per gli utenti e gli Operatori.

Utilizzo

Ciascun Operatore dovrà occupare le aree adiacenti ai nastri di riconsegna per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle operazioni di scarico sui nastri, rimuovendo subito i carrelli o i contenitori bagagli vuoti.

Qualora un Operatore trovi l'area di accosto al nastro assegnatogli ancora occupata dal precedente utilizzatore dovrà attendere il proprio turno in posizione tale da non creare intralcio al normale flusso di trattori e carrelli. In caso di mancata rimozione tempestiva dei carrelli da parte dell'Operatore che ha ultimato le operazioni di scarico, sarà facoltà di SEA disporre la rimozione di tali attrezzature per consentire l'avvicendamento dei voli in riconsegna.

In caso di anomalia, malfunzione o fermo per guasto/danneggiamento di un impianto sarà attivata la procedura di recovery.

I bagagli in arrivo non ritirati dai passeggeri dai nastri di riconsegna saranno rimossi, a cura del prestatore di servizi se muniti di regolare etichetta.

3.6.2 Sistema touch screen per il rilevamento dei tempi di riconsegna bagagli

Si specifica di seguito la procedura di utilizzo del sistema touch screen, posizionato presso i nastri di riconsegna bagagli, per il rilevamento dei tempi di riconsegna del primo e ultimo bagaglio:

1. premere il pulsante "Primo bagaglio" all'inizio dello scarico del PRIMO viaggio;
2. premere il pulsante "Ultimo bagaglio" alla fine dello scarico dell'ULTIMO viaggio.

Il sistema attiverà sul monitor al pubblico la scritta "Consegna primo bagaglio ore hh.mm" quando viene premuto il pulsante "Primo bagaglio", mentre la scritta "Consegna ultimo bagaglio" apparirà alla pressione del pulsante "Ultimo bagaglio".

È responsabilità dell'operatore di handling assicurarsi di premere il pulsante "Primo bagaglio" solo quando è contemporaneamente in riconsegna un numero congruo (es: un carrello, NO solo "priority") di bagagli.

È responsabilità dell'operatore di handling assicurarsi di premere il pulsante "Ultimo bagaglio" solo quando lo scarico del volo sia effettivamente terminato.

3.6.3 Bagagli aperti o danneggiati, senza etichetta

Bagagli aperti o danneggiati

A fronte del riscontro di bagagli aperti o danneggiati durante le fasi di trattamento degli stessi, dovrà essere effettuato in tempo utile dal prestatore di servizi/Vettore il controllo del bagaglio danneggiato al fine di verificare l'entità del danno e l'eventuale manomissione del contenuto.

Qualora il bagaglio non risulti seriamente danneggiato, non si riscontrino segni di manomissione volontaria e non si rilevi la possibilità di ammanchi nel contenuto, il bagaglio sarà nastrato e riconsegnato secondo le modalità in uso o avviato all'imbarco, lasciando traccia dell'accaduto nel rapportino di servizio ed inviando comunicazione via posta elettronica, al Vettore/prestatore di servizi e al Duty Manager.

Qualora invece il bagaglio risulti seriamente danneggiato e/o si rilevi la possibilità di ammanchi nel contenuto, il bagaglio sarà portato al *Lost & Found* e riconsegnato al passeggero fornendo

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 76

allo stesso tutta l'informativa necessaria affinché possa, all'occorrenza, sporgere denuncia agli organi competenti in caso di ammanchi accertati.

In caso venga rinvenuto un bagaglio aperto nella zona BHS, l'Operatore del Gestore provvederà alla chiusura (mediante nastro adesivo e/o sacco) del bagaglio per impedire l'ulteriore fuoriuscita di oggetti personali. L'Operatore del Gestore compilerà il rapporto di servizio, rilevando tutti i dati del bagaglio, dandone avviso al prestatore di servizi/Vettore interessato, tramite e-mail, nonché al Duty Manager.

Nel caso non sia presente l'etichetta l'Operatore del gestore riporterà sul modulo la descrizione del bagaglio che verrà poi inviato al *Lost & Found* e gestito come *tagless*.

Bagagli senza etichetta

Per i bagagli non provvisti di etichetta in partenza, il Gestore provvederà ad avvisare il prestatore di servizi competente.

Eventuali bagagli rinvenuti in airside senza alcuna etichetta, dovranno essere ritirati dal primo prestatore di servizi che effettua il rinvenimento; tali bagagli dovranno essere dotati di nota riportante la data, l'ora e il luogo del ritrovamento e fatti pervenire presso il servizio di *Lost&Found* di Airport Handling per l'espletazione delle pratiche previste.

La sosta presso tale area è consentita per un periodo di 120 ore dall'arrivo del bagaglio; in tale periodo verranno espletate le procedure di ricerca ed inoltro al destinatario (tramite il prestatore di servizi di riferimento in caso di individuazione del Vettore), stabilite con Risoluzione IATA n.743.

3.6.4 Trasporto animali vivi (AVI) a seguito passeggero

3.6.4.1 Responsabilità dei proprietari o detentori di animali

Responsabile del benessere, del controllo e della conduzione dell'animale è sempre il proprietario che ne risponde, sia civilmente che penalmente, dei danni o lesioni a persone, animali e cose provocate dall'animale stesso.

Tale responsabilità passa automaticamente a chiunque, a qualsiasi titolo, accetti di detenere un cane non di sua proprietà, per il periodo relativo.

Il proprietario o detentore dell'animale deve:

- porre in essere tutte le misure per evitare che siano lasciati, all'interno del sedime aeroportuale, rifiuti da parte dei rispettivi cani;
- utilizzare sempre il guinzaglio di misura non superiore a mt. 1,50 durante la conduzione dell'animale in luogo aperto al pubblico;
- munirsi di una museruola rigida o morbida da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone, animali o a richiesta delle Autorità di Polizia operanti all'interno dello scalo;
- portare con sé, per il riscontro immediato, la documentazione attestante l'iscrizione all'anagrafe canina o a quella di import/export a seconda del paese di provenienza, nonché il libretto sanitario attestante la corretta esecuzione dei vaccini.
- altresì adottare le opportune azioni per prevenire eventuali danni alle infrastrutture.

Il Gestore Aeroportuale è tenuto ad informare tutti gli utenti ed i passeggeri delle prescrizioni in materia di trasporto di animali al seguito mediante apposita segnaletica e cartellonistica.

3.6.4.2 Introduzione di animali domestici all'interno del sedime aeroportuale

Ogni utente che accede nel sedime aeroportuale (land side e air side) con animale al seguito, è tenuto a munire quest'ultimo di appositi dispositivi di sicurezza al fine di scongiurare rischi per l'incolumità di persone e animali.

È consentita l'introduzione di animali in area sterile esclusivamente al seguito del passeggero munito di valido titolo autorizzatorio di imbarco e sbarco.

A tal fine, i viaggiatori devono provvedere a dotarsi preventivamente degli appositi sistemi previsti dal vettore per il trasporto degli animali in aereo.

Sono esclusi da tale disposizione:

- cani delle Forze dell'Ordine;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 77

- b) cani al servizio dei non vedenti;
- c) cani impegnati in operazioni di soccorso o di ausilio a specifiche attività di pubblico interesse.

Inoltre, in area sterile, nei pressi delle piazzole per le ambulanze, è stata creata un'area (PET Area) destinata agli animali che accompagnano i passeggeri in cabina. In queste aree, i passeggeri potranno portare i propri animali domestici, permettendo loro di passeggiare e giocare in un'area appositamente realizzata.

Nell'area in argomento è consentito l'accesso ad un passeggero e ad un animale per volta.

3.6.4.3 Misure aggiuntive di prevenzione

Il proprietario o detentore del cane deve applicare la museruola all'animale, durante le operazioni di accettazione, dei controlli di sicurezza e d'imbarco, salvo che il cane non sia trasportato negli appositi contenitori previsti dal vettore. Si fa presente che i contenitori devono essere rispondenti ai criteri stabiliti dall'Organizzazione Internazionale delle Compagnie Aeree (IATA - *International Air Transport Association*). Inoltre, la verifica della corretta chiusura del contenitore è a carico del proprietario o detentore dell'animale.

Gli operatori aeroportuali addetti alle operazioni di accettazione ed imbarco/sbarco dovranno assicurarsi di applicare correttamente le procedure disposte dal prestatore di servizi di competenza e nel GOM dei Vettori.

Inoltre, la museruola va applicata al cane ogniqualvolta lo stesso entra a contatto o si trova nelle immediate vicinanze di persone. L'applicazione della museruola deve anche avvenire su richiesta degli agenti di Polizia presenti in aeroporto.

Sarà inoltre cura del Gestore Aeroportuale predisporre dei cartelli nelle aree aeroportuali d'informazione al pubblico.

3.6.4.4 Prevenzione fughe

Nelle fasi di trasporto e di carico/scarico di animali vivi è estremamente importante assicurarsi che l'animale non possa scappare.

La fuga di un animale in stiva può avere conseguenze gravi e mettere a repentaglio la sicurezza del volo; la fuga durante la fase di trasporto a terra può compromettere l'operatività dello scalo determinandone la chiusura temporanea.

Per il trasporto delle gabbie contenenti animali vivi deve sempre essere utilizzato uno specifico carrello, equipaggiato in modo idoneo.

Procedura di back-up in caso di indisponibilità del carrello trasporto animali

Se lo specifico carrello per il trasporto di animali non è immediatamente disponibile, devono essere rispettate le seguenti prescrizioni:

- gli animali devono essere posizionati su carrelli aperti dotati di telo impermeabile;
- sul carrello deve essere posizionato solo il contenitore/i AVI, non deve essere posizionato altro carico insieme ai contenitori AVI;
- i contenitori AVI devono essere distanziati tra loro per garantire l'aerazione degli animali;
- il contenitore AVI deve essere vincolato al carrello per evitare spostamenti o cadute durante il trasporto; per vincolare i contenitori AVI è preferibile l'uso della corda;
- quando possibile, il contenitore AVI deve essere legato in modo da bloccare l'apertura incidentale della porta durante il trasporto.

3.6.4.5 Precauzioni da osservare durante il carico/scarico AVI

In partenza, il trasporto degli AVI deve essere coordinato in modo che il contenitore arrivi sottobordo e sia caricato senza inutili attese, nel rispetto dell'orario previsto di partenza, evitando inutili esposizioni a rumore, temperature estreme, intemperie o condizioni tali da alterare il benessere dell'animale.

In arrivo gli animali vivi devono essere scaricati e riconsegnati con la massima priorità.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 78

3.7 SERVIZI A MERCI E POSTA

Le attività di assistenza a merci e posta sono soggette a quanto stabilito dal Programma Nazionale di Sicurezza, con specifico riferimento al capitolo n. 6. Il Gestore è tenuto a garantire la conformità degli impianti messi a disposizione degli operatori che, comunque, sono tenuti ad osservare le prescrizioni normative e regolamentari vigenti.

La rispondenza degli impianti ai criteri normativi è verificata anche in sede di Comitato di Sicurezza Aeroportuale (CSA).

3.7.1 Assegnazione ed utilizzo risorse

3.7.1.1 Disponibilità delle attrezzature per il trasporto merci

Le richieste di disponibilità di *dolly* e carrelli merci dovranno essere effettuate dai prestatori di servizi cargo nei confronti dei prestatori di servizi aeromobili per i voli di rispettiva competenza. A tal fine, ciascun prestatore di servizi cargo dovrà inviare (tramite fax o tramite posta elettronica) a ciascun prestatore di servizi aeromobili interessato:

- alle ore 20.00: una richiesta con la previsione di impiego di attrezzature, comprendente tutte le necessità previste per i voli che devono essere messi in linea nelle 12 ore successive;
- alle ore 08.00: una richiesta con la previsione di impiego di attrezzature, comprendente tutte le necessità previste per i voli che devono essere messi in linea nelle 12 ore successive.

Le richieste dovranno essere riferite ai mezzi effettivamente necessari per la predisposizione dei carichi in partenza e dovranno tenere conto della quantità di attrezzature, già presenti presso i magazzini del prestatore di servizi, che si renderanno disponibili a seguito della lavorazione della merce in importazione.

I tempi di consegna delle attrezzature richieste dovranno consentire al prestatore di servizi cargo di approntare i voli partenza con adeguato anticipo, in modo da poter effettuare tutte le operazioni di verifica e controllo necessarie.

CODICE	DESCRIZIONE PARAMETRO	VALORE PER VOLI PASSEGGERI	EVENTO DI RIFERIMENTO
MA01	Consegna al prestatore di servizi cargo delle attrezzature vuote per l'approntamento dei carichi in partenza	Almeno 2 ore prima della messa in linea	Tempo di disponibilità dei carichi in partenza per il ritiro da parte del prestatore di servizi aeromobili (messa in linea)

La consegna delle attrezzature dovrà pertanto avvenire nel rispetto dei seguenti parametri:

In caso di mancanza di attrezzature, in precedenza richieste secondo le modalità sopra descritte o di ritardo nella consegna delle stesse, la cosa dovrà essere segnalata in forma scritta (tramite telex, fax o messaggio e-mail), al Vettore aereo interessato e al prestatore di servizi aeromobili di competenza, ripetendo il messaggio dopo una successiva ora in caso di inadempienza. Nel caso in cui il prestatore di servizi aeromobili non provveda alla consegna in tempo utile per l'approntamento del carico negli standard previsti, il prestatore di servizi cargo non potrà essere ritenuto responsabile del mancato imbarco o della ritardata partenza dell'aeromobile.

Ciascun prestatore di servizi cargo potrà richiedere un numero di attrezzature non superiore al fabbisogno necessario per i voli in partenza previsti nell'arco della programmazione, tenendo conto del tempo limite, che deve essere rispettato per la consegna delle attrezzature rese disponibili, a seguito della lavorazione dei voli in import.

3.7.1.2 Prescrizioni per l'utilizzo delle attrezzature per il trasporto merci

Le attrezzature di trasporto non devono essere utilizzate in nessun caso come mezzi per lo stoccaggio della merce in attesa di essere lavorata. Poiché soltanto tempi di rotazione corretti

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 79

consentono di evitare criticità rispetto al numero di carrelli di ogni tipologia posseduti dai prestatori di servizi aeromobili, i prestatori di servizi cargo sono tenuti a:

- impegnare i carrelli con merce in partenza per il tempo minimo necessario per la corretta messa in linea dei carichi nei tempi previsti;
- rimuovere tempestivamente dai carrelli i carichi in arrivo tramite il trasferimento degli stessi in aree idonee (rulliere, impianto meccanizzato o analoghi impianti), operando comunque in conformità alle norme IATA e alle leggi sulla sicurezza del lavoro. Si precisa che, in ogni caso, il tempo di stazionamento su un carrello di merce/posta sfusa o pallettizzata in arrivo, non potrà superare le 4 ore rispetto all'orario di consegna al prestatore di servizi cargo.

In fase di approntamento dei carichi per uno specifico volo, è fatto divieto al prestatore di servizi cargo di utilizzare attrezzature di un prestatore di servizi aeromobili differente da quello che assiste tale volo, salvo accordi tra le parti (anche temporanei) che dovranno essere notificati in forma scritta al prestatore di servizi cargo interessato da parte del proprietario delle attrezzature richieste. In tutti i casi di mancata ottemperanza di questa prescrizione, il prestatore di servizi aeromobili potrà chiedere al prestatore di servizi cargo di liberare immediatamente le proprie attrezzature utilizzate per Vettori non clienti e il prestatore di servizi cargo avrà l'obbligo di esaudire prontamente questa richiesta.

Le attrezzature dovranno essere movimentate da parte dei prestatori di servizi cargo con la massima cura ed attenzione evitando urti, collisioni ed altre operazioni o utilizzi impropri che possano danneggiarle o comprometterne lo stato di funzionamento, pregiudicando il mantenimento dei requisiti essenziali ai fini della safety.

In particolare, è fatto assoluto divieto di:

- movimentare le attrezzature (anche vuote) sollevandole, in modo totale o parziale (su un solo asse) con carrelli elevatori. Il sollevamento, infatti, danneggia gli organi meccanici dei mezzi e ne compromette il funzionamento;
- utilizzare attrezzature non idonee al trasporto perché in precedenza danneggiate in maniera evidente (mancanza di una o più ruote, danneggiamento del timone, mancanza dei fermi per il bloccaggio delle ULD ecc.).

Il prestatore di servizi cargo è tenuto ad isolare le attrezzature guaste da quelle correttamente funzionanti, posizionandole in un'area di propria competenza appositamente identificata, in attesa del prelievo da parte dei tecnici dei prestatori di servizi aeromobili.

I danni alle attrezzature devono comunque essere segnalati in forma scritta dal prestatore di servizi cargo al prestatore di servizi aeromobili nel momento in cui sono rilevati o, come prescritto dai punti precedenti della presente disposizione, al momento dell'ingresso nei propri spazi.

Tutti i danneggiamenti accaduti durante i periodi di permanenza dei carrelli negli spazi di un prestatore di servizi cargo saranno a quest'ultimo addebitati (con l'obbligo di rimborso dei costi necessari per il ripristino) salvo i casi in cui si accerti che gli stessi, siano dovuti ad evidente usura naturale del mezzo.

3.7.2 Gestione varco di accesso piazzale

Nell'area cargo dell'aeroporto di Linate esiste un unico varco carraio che consente il passaggio delle merci e del personale autorizzato tra l'area sterile e l'area regolamentata (dove sono collocati i magazzini dei prestatori di servizi merci) e viene utilizzato per la consegna e il ritiro delle merci in partenza e in arrivo gestite da tutti gli Operatori interessati.

L'apertura del varco avviene su richiesta alla Centrale Operativa SEA Security (tel. 02 7485 2280).

3.7.3 Interfacciamento tra i prestatori di servizi di rampa e i prestatori di servizi cargo - standard di riferimento e processo operativo

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 80

3.7.3.1 Scopo

Definire le modalità ed i parametri che devono essere rispettati da tutti i soggetti che operano nell'ambito dell'attività cargo di Linate per i processi di:

- consegna dei carichi di merci e posta in arrivo ed in transito e dei relativi documenti al punto di interfacciamento tra i magazzini cargo ed il piazzale aeromobili;
- prelievo dei carichi di merci e posta in partenza e dei relativi documenti dal punto di interfacciamento tra i magazzini cargo ed il piazzale aeromobili;
- gestione del materiale rotabile (carrelli e dolly) di proprietà dei prestatori di servizi aeromobili ed utilizzato per il trasporto tra gli aeromobili ed i magazzini cargo;
- gestione del varco di collegamento tra l'area sterile e l'area regolamentata.

3.7.3.2 Campo di applicazione

Questa disposizione disciplina il comportamento di tutti i prestatori di servizi cargo, e di tutti i prestatori di servizi che effettuano il trasporto merci sul piazzale (prestatori di servizi aeromobili), per tutte le attività di ritiro e consegna della merce, della posta e dei relativi documenti, in partenza ed in arrivo, da trasferire tra i magazzini merci e gli aeromobili nell'Aeroporto di Linate. La procedura è applicabile nei casi in cui l'Operatore che effettua il trasporto (prestatore di servizi aeromobili) sia differente dal soggetto che gestisce le merci in magazzino (prestatore di servizi cargo).

Le prescrizioni contenute nella presente procedura costituiscono parte integrante del Regolamento di Scalo e ne recepiscono tanto gli obblighi di osservanza quanto i criteri e le modalità di controllo previste.

3.7.4 Merce in arrivo e relativi documenti

3.7.4.1 Elementi di riferimento per la consegna della merce in arrivo

La consegna al prestatore di servizi cargo della merce in arrivo dovrà essere completata da parte del prestatore di servizi aeromobili, per l'intero volo di cui si effettua il trasporto, entro le tempistiche indicate nello schema seguente:

CODICE	DESCRIZIONE PARAMETRO	VALORE PER VOLI PASSEGGERI	EVENTO DI RIFERIMENTO
MI01	Tempo di consegna merce dal prestatore di servizi Aeromobili al prestatore di servizi Cargo (punto di interfacciamento)	GENERAL CARGO: AIBT + 60 minuti MERCE URGENTE (*): AIBT + 30 minuti	AIBT – Actual Time of Arrival

(*) Merce Urgente: Animali vivi, Deperibili e Salmi e radioattivi. Per le Merci espresso, questo trattamento può essere assicurato in presenza di uno specifico accordo tra prestatore di servizi aeromobili e Vettore Aereo

Le tempistiche indicate, sono applicabili nei casi di voli con un ritardo in arrivo inferiore ai 30 minuti rispetto all'orario schedulato, e devono essere rispettate dai prestatori di servizi aeromobili almeno nel 95% dei casi (con esclusione dei ritardi che non ricadono sotto la responsabilità di questi ultimi).

La consegna dovrà avvenire negli spazi del prestatore di servizi cargo situati all'interno dell'area di pertinenza dello stesso, ed i carrelli contenenti merce loose o posta dovranno essere corredati da un cartello indicatore che specifichi il volo di pertinenza e la relativa data. Ai fini della gestione del processo di consegna merce, il prestatore di servizi cargo dovrà individuare una postazione adeguatamente presidiata da propri incaricati (punto di interfacciamento), che avrà la responsabilità di gestire i processi descritti nel seguito.

3.7.4.2 Registrazione del processo di consegna merci in arrivo

Ai fini della certificazione dell'avvenuta consegna, il prestatore di servizi aeromobili, per ciascuno dei voli oggetto del trasporto, dovrà predisporre e compilare un apposito modulo, che dovrà indicare:

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 81

- volo;
- data;
- provenienza;
- ora effettivo di arrivo (AIBT);
- dettaglio delle unità di merce in consegna (carrelli, pallets, contenitori ecc.).

All'atto della consegna della merce, il modulo dovrà essere presentato al prestatore di servizi cargo che vi apporrà il timbro orario e la firma dell'addetto incaricato per l'interfaccia con il prestatore di servizi aeromobili.

Lo stesso modulo dovrà essere controfirmato dall'incaricato del trasporto che ne tratterrà una copia, lasciando l'originale al prestatore di servizi cargo.

Per voli con un numero elevato di ULD o con la contemporanea presenza di general cargo e merce urgente, il trasporto potrà dar luogo a una pluralità di consegne da parte del prestatore di servizi aeromobili, l'ultima delle quali, dovrà comunque essere effettuata all'interno delle tempistiche indicate.

In questo caso, il modulo dovrà essere consegnato all'addetto del prestatore di servizi cargo da parte dell'incaricato della prima consegna. L'addetto cargo provvederà a certificare la prima consegna tramite l'apposizione del timbro orario, annotando (nell'apposito spazio) le quantità consegnate con ciascun viaggio (il primo e i successivi). All'atto dell'ultima consegna, dovrà essere apposto sul modulo il timbro con il relativo orario a cui seguiranno le firme degli addetti che hanno effettuato e ritirato l'ultima consegna.

Il modulo di consegna cartaceo potrà essere gestito o sostituito con procedure informatiche finalizzate a consentire la gestione elettronica dei dati di consegna. In ogni caso, il contenuto informativo dovrà essere almeno equivalente a quello del documento cartaceo.

3.7.4.3 Rilevazione di eventuali irregolarità dei carichi in arrivo e responsabilità di gestione

È responsabilità del prestatore di servizi cargo, all'atto della presa in carico della merce, accertarne la congruenza con quanto riportato sul modulo di consegna e controllarne l'aspetto esteriore, annotando eventuali riserve o anomalie nell'apposito spazio presente sul modulo stesso (o nel pertinente archivio elettronico ove venga utilizzata una procedura informatica. Nessun addebito di irregolarità, circa anomalie riscontrabili sul carico trasportato all'atto della consegna, potrà successivamente essere fatto nei confronti del prestatore di servizi aeromobili se non registrato.

Inoltre, al fine di assicurare la corretta gestione del materiale di proprietà delle Compagnie Aeree utilizzato per il trasporto merci, il prestatore di servizi Cargo dovrà segnalare tempestivamente al Vettore di competenza eventuali anomalie visivamente rilevabili sui contenitori in arrivo consegnati dal prestatore di servizi aeromobili.

3.7.5 Merce in partenza e relativi documenti

3.7.5.1 Completamento del carico da imbarcare e informazioni per il bilanciamento aeromobili

Al completamento delle operazioni di predisposizione del carico, il prestatore di servizi Cargo deve comunicare, all'ente incaricato della predisposizione del piano di carico e del bilanciamento dell'aeromobile, tutti i dati relativi al carico da imbarcare, secondo i tempi e le modalità indicate nella tabella seguente:

	All'Operatore che effettua il weight & balance	Alla Compagnia Aerea o suo rappresentante
Dati da trasmettere	Distribuzione e Riepilogo finale (UWS)	Definiti in base ad accordi diretti tra il Vettore e il prestatore di servizi che lo assiste

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 82

Modalità di trasmissione	Telefax/Mail o messaggio SITA	Definita in base ad accordi diretti tra il Vettore e il prestatore di servizi che lo assiste
Tempistica	Voli PAX NB SOBT-60 minuti	Tempi standard di aeroporto che potranno essere modificati da accordi tra i Vettori e l'Operatore incaricato del Weight and Balance. Di tali accordi, il Vettore dovrà fornire informativa al prestatore di servizi cargo

Il prestatore di servizi cargo è responsabile della correttezza dei dati inviati e della loro congruenza con i carichi approntati. Il soggetto incaricato delle operazioni di Weight and Balance è comunque tenuto a segnalare tempestivamente al prestatore di servizi cargo eventuali problematiche che impediscano il corretto bilanciamento dell'aeromobile sulla base dei dati trasmessi.

Nel caso in cui il prestatore di servizi cargo non fosse in grado di rispettare i tempi di invio dei dati (anche per motivi imputabili a terzi, come la consegna ritardata delle merci a magazzino), dovrà darne tempestiva comunicazione telefonica all'incaricato del Weight and Balance. Analoga comunicazione dovrà essere effettuata anche per eventuali voli non previsti (o previsti senza carico merci) nella lista dei voli programmati.

3.7.5.2 Disponibilità “in linea” e ritiro di merci e posta in partenza

I carichi in partenza devono esser predisposti a cura del prestatore di servizi cargo e secondo le tempistiche indicate nel seguito e devono essere posizionati su dolly o carrelli, correttamente caricati e confezionati (reti, cinghie ecc. seguendo le regole dettate dai vari Vettori) e pronti per essere trasportati.

In particolare, salvo i casi di seguito indicati, i carrelli per la merce loose contenenti “general cargo” e/o posta, al momento dell'uscita dagli spazi del prestatore di servizi cargo, dovranno essere totalmente privi di fogli di plastica/film estensibile estranei alla struttura del carrello stesso. Nel caso in cui tali oggetti fossero stati utilizzati a protezione del carico in attesa del trasporto, gli stessi andranno rimossi a cura del prestatore di servizi cargo prima del ritiro.

La protezione del carico sul carrello può essere ammessa:

- in caso di esplicita richiesta del prestatore di servizi aeromobili;
- in caso di avverse condizioni meteorologiche nei casi in cui i carrelli siano privi di protezioni idonee a salvaguardare il carico;
- in presenza di carichi fuori misura che eccedano le dimensioni dei carrelli e/o di merci pericolose e animali vivi, la cui caduta accidentale dal carrello potrebbe essere fonte di pericolo.

In tutti questi casi, non dovrà essere utilizzata pellicola estensibile (deroghe non ammesse), ma la protezione dovrà essere realizzata con fogli di polietilene assicurati con nastro adesivo. Dovrà essere cura del prestatore di servizi aeromobili rimuovere le protezioni prima dell'imbarco del carico smaltendo il materiale in modo da evitare la generazione di FOD. Durante tutto il tempo di permanenza in airside, durante le operazioni, il materiale deve essere sempre riposto e trasportato solo su carrelli dotati di sponde e chiusura tali da garantire la ritenuta del materiale.

In caso di un numero superiore a uno di carrelli/dolly destinati a uno stesso volo, questi andranno agganciati tra loro avendo cura di non superare i limiti di lunghezza del traino previsti dalla vigente normativa e di rispettare la compatibilità tra le caratteristiche strutturali del materiale rotabile. Insieme di carrelli tra loro agganciati che non rispettino queste condizioni non saranno ritirati dal prestatore di servizi aeromobili sino al ripristino da parte del prestatore di servizi cargo del rispetto di detti vincoli.

Ogni unità di trasporto (carrello o ULD) dovrà essere corredata da un cartello indicatore che riporti almeno i seguenti dati:

- sigla volo (Vettore e numero volo) e data di partenza;
- lista spedizioni contenute nel carrello, nel contenitore e nel pallet.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 83

I carrelli contenenti merce in partenza dovranno essere posizionati, quanto più possibile, in prossimità del punto di interfaccia.

I carrelli con la merce in partenza dovranno essere resi disponibili per il ritiro nel rispetto delle precedenti prescrizioni, secondo le seguenti tempistiche:

CODICE	DESCRIZIONE PARAMETRO	VALORE PER VOLI PASSEGGERI	EVENTO DI RIFERIMENTO
ME01	Tempo di disponibilità dei carichi in partenza per il ritiro da parte del prestatore di servizi aeromobili	GENERAL CARGO: SOBT – 40 minuti MERCE URGENTE (**): SOBT – 30 minuti	SOBT – Scheduled time of departure

(*) Con esclusione dei voli con carichi speciali di eccezionale ingombro

(**) Merce Urgente: Animali vivi e Salmi e radioattivi. Per le Merci espresso e/o deperibili questo trattamento può essere assicurato in presenza di uno specifico accordo tra prestatore di servizi aeromobili e Vettore Aereo

Per voli con un numero elevato di ULD o con la contemporanea presenza di general cargo e merce urgente, il trasporto potrà dar luogo a una pluralità di ritiri da parte del prestatore di servizi aeromobili che dovranno essere completati in tempo utile per la corretta effettuazione delle operazioni di carico dell'aeromobile.

Il prestatore di servizi aeromobili non potrà in nessun caso pretendere la disponibilità della merce con maggiore anticipo (rispetto alla partenza del volo) di quanto indicato nella tabella precedente. In caso di indisponibilità della merce nei tempi previsti, per ritardato approntamento da parte del prestatore di servizi cargo, quest'ultimo dovrà informare tempestivamente, tramite messaggio scritto e con il massimo anticipo possibile, il prestatore di servizi aeromobili per concordare nuove tempistiche di ritiro. In assenza di tale informazione, il prestatore di servizi aeromobili, nel caso la merce non fosse disponibile al momento previsto, procederà al ritiro successivamente, in tempi compatibili con le proprie disponibilità di risorse, informando dell'accaduto il Vettore di competenza.

In caso di ritardato ritiro da parte del prestatore di servizi aeromobili di merce predisposta per l'imbarco nei tempi sopra indicati (anche nei casi in cui uno o più ritiri riferiti a uno stesso volo siano ritardati), il prestatore di servizi cargo non potrà essere ritenuto responsabile dell'eventuale mancato rispetto degli orari di partenza degli aeromobili interessati dal ritardato trasporto merci. Ai fini della certificazione degli orari di presentazione del prestatore di servizi aeromobili presso il punto di interfaccia con il prestatore di servizi cargo e dei ritiri di merce, faranno fede i timbri orari apposti sui moduli di ritiro controfirmati dai prestatori di servizi.

Al momento del ritiro della merce da parte del prestatore di servizi aeromobili, il personale del prestatore di servizi cargo a presidio del punto di interfaccia dovrà indicare all'incaricato del trasporto l'area in cui sono posizionati tutti i carrelli contenenti la merce da imbarcare sul volo oggetto del ritiro e il numero totale da ritirare. Nel caso si presentassero difficoltà impreviste, il personale del prestatore di servizi cargo dovrà collaborare con l'autista dei mezzi incaricati del ritiro per l'aggancio al trattore dei carrelli da trasferire e per la loro eventuale movimentazione.

Il prestatore di servizi aeromobili è responsabile dell'integrità e della sicurezza del carico dall'istante in cui inizia il trasporto. Dovrà pertanto essere cura dell'addetto al trasporto verificare a tal fine il corretto riempimento dei carrelli con merce *loose*, l'appropriato posizionamento delle ULD sui dolly e l'idoneità del materiale rotabile utilizzato per il trasferimento.

3.7.5.3 Registrazione del processo di ritiro dei carichi in partenza

Ai fini della certificazione dell'avvenuta consegna al prestatore di servizi aeromobili dei carichi in partenza, il prestatore di servizi cargo, per ciascuno dei voli oggetto del trasporto, dovrà predisporre e compilare un apposito modulo a certificazione dell'avvenuta consegna delle merci. Detto modulo dovrà indicare:

- volo;
- data;
- destinazione;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 84

- ora schedato di partenza (SOBT, eventualmente aggiornato in caso di riprogrammazione dell'orario di partenza del volo);

- dettaglio della merce da ritirare (carrelli merce *loose*, *pallets*, contenitori ecc.).

Al momento dell'uscita dei carichi dallo spazio del prestatore di servizi aeromobili, dovrà essere apposto sul modulo il timbro orario e il modulo dovrà essere controfirmato da entrambi i prestatori di servizi.

L'originale del modulo verrà consegnato all'incaricato del trasporto, mentre una copia resterà al prestatore di servizi cargo.

In caso di più ritiri per uno stesso volo, l'addetto del prestatore di servizi cargo provvederà a certificare il primo ritiro tramite l'apposizione del timbro orario, annotando successivamente (nell'apposito spazio) le quantità consegnate con ciascun viaggio (il primo e i successivi). All'atto dell'ultimo ritiro, dovrà essere apposto sul modulo il timbro con il relativo orario a cui seguiranno le firme degli addetti che hanno rilasciato l'ultimo ritiro.

Il modulo di consegna cartaceo potrà essere gestito o sostituito con procedure informatiche finalizzate a consentire la gestione elettronica dei dati di consegna. In ogni caso il contenuto informativo dovrà essere almeno equivalente a quello del documento cartaceo.

3.7.5.4 Rilevazione di eventuali Irregolarità dei carichi in partenza e responsabilità di gestione

È responsabilità del prestatore di servizi aeromobili, all'atto della presa in carico della merce, accertarne la congruenza con quanto riportato sul modulo di consegna relativamente al numero e alla tipologia di carrelli da prelevare. Il prestatore di servizi aeromobili è inoltre tenuto ad accertare se i mezzi di trasporto su cui è posizionata la merce (dolly e carrelli) siano in condizioni idonee al trasporto e non presentino anomalie tali da pregiudicarne il corretto utilizzo. Nel caso in cui così non fosse, l'incaricato del prestatore di servizi aeromobili potrà richiedere il riposizionamento del carico su altra attrezzatura idonea, ponendo questa operazione come condizione per il ritiro. Eventuali ritardi conseguenti a queste operazioni saranno addebitati al prestatore di servizi cargo.

Per contro, nessun addebito di irregolarità circa anomalie riscontrabili sul carico trasportato e sui carrelli all'atto della consegna, potrà successivamente essere mosso nei confronti del prestatore di servizi cargo, se non registrato.

Inoltre, al fine di assicurare la corretta gestione del materiale di proprietà delle Compagnie Aeree utilizzato per il trasporto merci, il prestatore di servizi aeromobili dovrà segnalare tempestivamente al Vettore di Competenza eventuali danneggiamenti visivamente rilevabili sui contenitori in partenza predisposti dal prestatore di servizi aeromobili.

Nel caso in cui i danneggiamenti rilevati fossero tali da non consentire l'imbarco del contenitore sull'aeromobile nel rispetto dei necessari requisiti di sicurezza, il prestatore di servizi aeromobili dovrà inoltre richiedere al prestatore di servizi cargo di approntare tempestivamente un contenitore idoneo, trasferendovi il contenuto di quello danneggiato, informando tempestivamente, anche in questo caso, la Compagnia aerea.

3.7.5.5 Rientro della merce non imbarcata

In caso di mancato imbarco, sarà cura del prestatore di servizi aeromobili che assiste il volo in oggetto provvedere al trasporto della merce e posta non imbarcata sino ai magazzini del prestatore di servizi cargo di competenza, inviando messaggio scritto con motivazione del mancato imbarco.

La consegna della merce non imbarcata dovrà essere notificata al personale del prestatore di servizi cargo addetto al punto di interfaccia, comunicando l'evento e riconsegnando il modulo utilizzato per il ritiro, che dovrà essere compilato nell'apposita sezione dedicata ("Merce non imbarcata"). Su entrambe le copie di tale modulo, andrà quindi apposto il timbro orario che certifichi l'ora di riconsegna e le stesse dovranno essere firmate dall'addetto del prestatore di servizi aeromobili e da quello del prestatore di servizi cargo. Quest'ultimo dovrà procedere in tal senso, soltanto dopo aver verificato la congruenza della merce o posta con il documento di riconsegna e lo stato fisico esteriore del carico riconsegnato. Eventuali irregolarità (es.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 85

danneggiamenti o manomissioni) riscontrate in tale sede dovranno essere registrate sul modulo prima della firma dei due incaricati.

La riconsegna della merce/posta dovrà avvenire nel più breve tempo possibile rispetto al manifestarsi dell'evento che ha determinato il mancato imbarco.

3.7.6 Assistenze particolari ai fini del trasporto di merci

Alcune tipologie di merci richiedono particolari trattamenti durante la fase di trasporto all'aeromobile finalizzati ad assicurare il mantenimento delle caratteristiche di sicurezza delle merci e/o a salvaguardare il contenuto delle spedizioni. Sarà cura del prestatore di servizi cargo segnalare al prestatore di servizi aeromobili la presenza di questi carichi, operando secondo le procedure e le tempistiche previste.

Per le merci radioattive, al fine di evitare possibili incidenti e contaminazioni dell'ambiente e delle persone, devono essere scrupolosamente osservate le procedure indicate nel presente Regolamento di Scalo.

3.7.7 Gestione delle merci pericolose e radioattive

La procedura è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto Capitolo 22: "Gestione e stoccaggio del carburante e delle merci pericolose" ha lo scopo di definire gli elementi indispensabili al fine di tutelare la salute degli addetti nel corso della movimentazione manuale e del trasporto delle merci pericolose, all'interno e all'esterno delle stive degli aeromobili e presso i magazzini di deposito dello scalo di Malpensa.

3.8 SERVIZI AGLI AEROMOBILI

3.8.1 Assegnazione e utilizzo risorse di *airside*

3.8.1.1 Assegnazione e utilizzo stand e loading bridge

AOCC Linate, tenuto conto:

- del numero complessivo delle piazzole e dei loading bridge;
- della tipologia degli aeromobili;
- delle limitazioni dovute alla natura (passeggeri o merce) e alla nazionalità (Schengen, non-Schengen) del volo in arrivo e del volo in partenza;
- degli accordi contrattuali con i vettori;
- dei vincoli legislativi;

definisce un programma stagionale, sulla base del traffico programmato, di preassegnazione delle posizioni di stazionamento degli aeromobili.

I dati di preassegnazione sono distribuiti attraverso i sistemi di scalo e report, agli Operatori aeroportuali interessati (prestatori di servizi, vettori, altri Operatori su richiesta).

In funzione delle caratteristiche del programma voli disponibile (dettaglio, stabilità, completezza) il programma dell'assegnazione stand si esplicita in forme diverse:

- assegnazione puntuale per tutta la stagione considerata o periodi della stessa;
- indicazione delle zone preferenziali di assegnazione (gruppo di voli – gruppo di stand);
- criteri operativi generali da applicare in fase esecutiva (priorità volo-stand).

AOCC Linate definisce, nella giornata precedente a quella operativa, il programma di assegnazione giornaliero, sulla base delle reali condizioni di traffico sullo scalo e della possibilità di impiego delle infrastrutture (es. presenza di guasti, attività di manutenzione programmata).

In fase operativa, AOCC Linate (Sala Controllo) assegna la piazzola dell'aeromobile in arrivo controllando la reale disponibilità delle zone di stazionamento.

In caso di necessità di cambiamenti rispetto a quanto previsto nella fase di assegnazione giornaliera, a fronte di variazioni nella situazione operativa, AOCC Linate terrà in considerazione le condizioni contrattuali in essere.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 86

Qualora un volo giungesse sullo scalo in una situazione di off-schedule, l'assegnazione della piazzola sarà fatta in modo da non penalizzare i voli regolari.

Sono considerati voli off-schedule quando $EOBT = AIBT + \text{il tempo di transito} > SOBT + 15'$ a meno che EOBT non comporti impedimento alla successiva assegnazione programmata della risorsa considerata.

Va inteso che l'off-schedule occasionale non ha rilevanza rispetto alla valutazione del corretto utilizzo dello slot in quanto tale. Il rilevamento di scostamenti sistematici darà origine a una segnalazione a ENAC perché intervenga secondo i termini di legge.

Tra le unità preposte all'attività di assegnazione stand e gli Operatori aeroportuali coinvolti, devono essere scambiate informazioni che possono interessare l'operatività dello scalo, relative a:

- variazioni dell'attività operativa a terra (aggiornate dal prestatore di servizi)
- variazioni dell'orario dei voli (aggiornate dai Vettori)
- malfunzionamenti o guasti delle infrastrutture o della strumentazione: la persona che rileva l'anomalia o il malfunzionamento tecnico deve darne comunicazione, per quegli impianti con impatto diretto sulla capacità aeronautica, al proprietario dell'impianto/sistema/attrezzatura quindi alla Sala Controllo di AOCC Linate che successivamente informerà i reparti manutentivi; mentre per quegli impianti che non hanno un diretto impatto sulla capacità operativa dovrà darne comunicazione ai reparti manutentivi che successivamente informeranno la Sala Controllo di AOCC Linate.

3.8.1.2 Utilizzo stand

La conferma degli orari di inizio e termine utilizzo di ciascuna piazzola deve essere fornito dall'Operatore ad AOCC Linate tramite messaggio standard MVT.

Non appena nota l'assegnazione della piazzola, l'Operatore dovrà accertarsi che la piazzola stessa, nelle aree delimitate di manovra dell'aeromobile, ed eventualmente del pontile, e in corrispondenza dei pozzetti degli impianti, sia completamente sgombra da automezzi e materiali di qualsiasi genere; si accerterà inoltre che i pulsanti di arresto del flusso di carburante per aeromobili e gli estintori siano accessibili e fruibili.

Si ricorda che qualunque oggetto abbandonato sul piazzale rappresenta un pericolo e può danneggiare un aeromobile o ferire una persona; prima dell'arrivo o della partenza di un aeromobile è obbligatorio per l'Operatore ispezionare a piedi la piazzola e la viabilità circostante, raccogliendo i FOD eventualmente presenti.

Qualsiasi anomalia riscontrata dall'Operatore in relazione all'utilizzo delle piazzole deve essere immediatamente comunicata alla Maintenance Control Room (tel. 02 74863450).

Al termine dell'utilizzo, ciascun Operatore dovrà lasciare la piazzola, comprese le aree contigue, completamente sgombra da materiali, attrezzature e automezzi di qualsiasi genere, e in condizioni tali da poter essere immediatamente utilizzata per il volo successivo. Quanto sopra a tutela della sicurezza delle persone, dell'integrità di aeromobili e automezzi e del regolare funzionamento dello scalo.

Qualora il personale dell'operatore, per gravi e giustificati motivi, non possa ottemperare a quanto stabilito dovrà darne immediata comunicazione al AOCC – Airport Duty Manager (tel. 02 74853478/7).

3.8.1.3 Utilizzo loading bridge

Per assicurare la programmazione e ottimizzazione dell'utilizzo dei loading bridge, viene riservata a SEA la facoltà di assegnare ai Vettori i finger ove gli stessi non siano utilizzati, al fine di massimizzarne il grado di riempimento e la produttività, rendendone obbligatorio l'utilizzo a carico dei Vettori.

SEA assicura in ogni caso che verranno rispettati i criteri della trasparenza, obiettività e non discriminazione, mediante l'assegnazione a rotazione, tenendo conto della fascia oraria, della tipologia di volo e di aeromobili.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 87

È obbligo di ciascun Operatore provvedere alla formazione del proprio personale, che deve essere in grado di condurre in sicurezza i loading bridge, allo scopo di evitare danni a persone, cose e disservizi o danneggiamenti agli aeromobili in arrivo e partenza.

Nel caso si rendesse necessario collegare il generatore esterno, presente sul loading bridge, all'aeromobile con luci di anticollisione accese e motori in idle, il posizionamento in sicurezza del loading bridge dovrà avvenire solo dopo l'arresto dell'aeromobile, in parcheggio e comunque con i freni inseriti.

L'avvicinamento del personale di rampa per l'attracco del generatore deve avvenire solo dalla parte frontale dell'aeromobile (naso).

Al termine delle operazioni i pontili devono tassativamente essere lasciati dall'Operatore nella posizione di sosta evidenziata con un rettangolo rosso entro cui devono risultare le ruote di movimentazione del pontile.

Le informazioni di tipo tecnico eventualmente necessarie agli Operatori per un corretto utilizzo degli impianti centralizzati sono rese disponibili da SEA secondo modalità da concordare con AOCC Linate (rstlin@seamilano.eu), in funzione delle specifiche esigenze operative.

In presenza di inefficienze o malfunzioni dei loading bridge, l'Operatore deve tempestivamente darne comunicazione alla Maintenance Control Room (tel. 0274863450).

3.8.2 Generatore fisso

Le 5 piazzole con loading bridge sono dotate di impianto fisso di erogazione energia elettrica a 400 Hz per aeromobili.

La tipologia di impianto può essere a macchina rotante o a macchina statica con avvolgi cavo.

Il dettaglio delle istruzioni di utilizzo degli impianti 400Hz è reso disponibile da SEA.

In presenza di inefficienze o malfunzioni, l'Operatore deve tempestivamente darne comunicazione alla Maintenance Control Room (tel. 0274863450).

L'accensione dell'APU (Auxiliary Power Unit) è consentita solo 30 minuti prima della partenza e 15 minuti dopo l'arrivo. Nelle piazzole parcheggio 1-5 l'utilizzo dell'APU è consentito solo per un periodo non superiore ai 15 minuti.

3.8.3 Sistema fisso di condizionamento

Tutte le piazzole con loading bridge sono dotate di impianto fisso di condizionamento aeromobili. L'utilizzo del tubo prevede lo svolgimento del tubo dall'avvolgi-tubo mediante apposito comando e il collegamento alla presa dell'aeromobile.

Il tubo deve essere completamente esteso, per evitare che si formino pieghe accentuate che possono impedire la corretta erogazione dell'aria e danneggiare il tubo stesso.

In presenza di inefficienze o malfunzioni, l'Operatore deve tempestivamente darne comunicazione alla Maintenance Control Room (tel. 0274863450).

3.8.4 Aree attrezzature, parcheggi mezzi, punti di ricarica mezzi elettrici

Sugli scali del sistema aeroportuale milanese, sono disponibili zone per il parcheggio delle attrezzature di piazzale e dei mezzi degli Operatori; tali zone possono essere assegnate ad un Operatore, oppure essere disponibili per utilizzo comune. L'assegnamento delle zone agli Operatori viene effettuato da SEA sulla base della quota di traffico assistita, del parco mezzi dell'Operatore, e degli spazi disponibili. SEA si riserva la possibilità di variare l'assegnazione, per consentire di soddisfare le esigenze di tutti gli Operatori, in particolare a seguito di ingresso di nuovi Operatori o di variazione delle quote di traffico di quelli già esistenti. Ciascun Operatore deve posizionare i propri mezzi nelle aree assegnate in via esclusiva o di utilizzo comune, nel rispetto della segnaletica esistente ed evitando di creare intralcio alla movimentazione.

I punti di ricarica mezzi elettrici possono essere assegnati ad un Operatore, sulla base di quanto contrattualizzato dallo stesso, oppure essere disponibili per utilizzo comune.

In caso di assegnazione ad un Operatore, ove tecnicamente possibile, i punti di ricarica vengono differenziati per quanto riguarda le spine di collegamento al fine di garantire l'univocità dell'utilizzo

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 88

dei punti stessi; l'onere dell'installazione delle spine personalizzate sarà a carico dell'Operatore assegnatario

3.8.5 Utilizzo rulliere di stoccaggio ULD

Di seguito l'informativa sui potenziali pericoli/rischi e le disposizioni generali di sicurezza che devono essere rispettate durante l'utilizzo delle rulliere di stoccaggio ULD.

Tra i potenziali pericoli/rischi presenti nell'area devono essere considerati:

- rumore per il sorvolo/rullaggio di aa/mm, per il traino di attrezzature di rampa (ballerine, con presenza di contenitori ULD);
- inciampo in dislivelli / buche, che possono determinarsi nella pavimentazione;
- scivolamento, per la presenza di sostanze sdruciolevoli di varia natura (ghiaccio, neve, sabbia, ecc.);
- investimento da mezzi/attrezzature in manovra;
- incidenti tra mezzi/attrezzature in manovra;
- urto contro parti strutturali delle rulliere e delle attrezzature/mezzi di rampa presenti nell'area;
- escoriazioni/tagli, per contatto manuale non protetto con eventuali parti ammalorate/danneggiate delle strutture o delle leve di blocco/sblocco;
- urto/schiacciamento dovuto alla rottura di parti delle rulliere in caso di superamento della portata massima o per rottura accidentale dei blocchi di arresto;
- urto/cesoioamento della mano che aziona la leva di sblocco del contenitore, ad opera del contenitore stesso in movimento non correttamente posizionato;
- urto/investimento, ad opera del contenitore in movimento durante il carico/scarico dello stesso sulla/dalla rulliera;
- caduta dalla rulliera per attività improprie;
- urto/investimento dovuto alla caduta degli ULD dalla rulliera (non correttamente posizionati), causato da agenti atmosferici (forte vento).

A fronte di quanto sopra sono definite le seguenti norme di sicurezza:

- la viabilità è a senso unico ed il senso di marcia è indicato dalla specifica segnaletica orizzontale e cartellonistica verticale presenti;
- è obbligatorio rispettare la viabilità e la segnaletica orizzontale e verticale presente nell'area delle rulliere;
- è obbligatorio rispettare la segnaletica di sicurezza presente sulle rulliere (portata, pericolo di schiacciamento/cesoioamento);
- il limite di velocità massima nell'area delle rulliere di stoccaggio è fissato a 5 km/h (passo d'uomo);
- è consentito il traino di un numero massimo di n. 4 "ballerine";
- è fatto obbligo di porre la massima attenzione alle persone presenti nell'area, e più nello specifico ai mezzi in manovra;
- le rulliere presenti devono essere adibite esclusivamente al deposito di ULD con pianale compatibile con le guide ed i fermi delle stesse ed è vietato depositarvi, anche solo temporaneamente, altre attrezzature o materiali; le rulliere sono predisposte per alloggiare gli ULD aventi dimensioni riconducibili ai modelli base AKH, AKE, DQP;
- le ULD posizionate sulle rulliere devono essere sempre vuote e bloccate con l'apposito fermo; l'addetto alle operazioni di carico/scarico deve, ad ultimazione carico, azionare la leva di blocco;
- le operazioni che coinvolgono le rulliere devono essere svolte solo da personale professionalmente istruito sui rischi presenti e sulle corrette modalità operative;
- le operazioni che comportano un contatto diretto con parti delle rulliere devono essere svolte utilizzando adeguati D.P.I. (scarpe antinfortunistiche, guanti di protezione); si ricorda inoltre che l'operatore deve avere a disposizione gli otoprotettori, in quanto l'area in oggetto è ubicata in airside;
- è vietato posizionarsi tra le attrezzature rotabili e l'ULD durante la movimentazione di quest'ultima;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 89

- durante l'azionamento della leva di sblocco dell'ULD, l'addetto non deve avere nessuna parte del proprio corpo all'interno dell'area di movimento dell'ULD;
- è vietato accatastare le ULD una sull'altra;
- è vietato salire in piedi o introdursi tra le rulliere;
- è vietato lasciare i mezzi incustoditi nell'area delle rulliere e sui percorsi;
- è vietato parcheggiare le attrezzature fuori dagli spazi consentiti;
- al fine di evitare la formazione/dispersione di FOD, l'eventuale materiale di risulta deve essere raccolto ed inserito negli appositi bidoni presenti sul piazzale aeromobili.

Dovrà essere cura dei prestatori di servizi utilizzatori delle aree:

- informare il proprio personale sui rischi presenti e le misure da adottare;
- vigilare sul rispetto delle regole definite;
- segnalare a SEA AOCC Linate qualunque criticità o danneggiamento (danneggiamento/malfunzionamento ad una rulliera, buche nella pavimentazione, carenza illuminazione notturna, ecc.) rilevato o provocato.

3.8.6 Traino rotabili

L'Art. 61 del Codice della strada relativo alla Sagoma limite prevede:

c) lunghezza totale, compresi gli organi di traino, non eccedente 12 m, con l'esclusione dei semirimorchi, per i veicoli isolati.

2. Gli autoarticolati e gli autosnodati non devono eccedere la lunghezza totale, compresi gli organi di traino, di 16,50 m.

Sul piazzale è consentito il traino massimo delle seguenti combinazioni tipo di rotabili:

- 5 carrelli bagagli
- 4 dolly/ ballerine
- 3 carrelli trasporto PLT

Le combinazioni possibili di rotabili al traino non possono comunque eccedere la lunghezza di 16,50 m indicata dall'art.61 di cui sopra.

3.8.7 Prevenzione FOD, pulizia/spazzatura piazzale

Per le modalità relative alla prevenzione FOD e alla pulizia e spazzatura piazzale, si rimanda al Capitolo 15 del Manuale di Aeroporto di Linate: "*Apron Safety Management*".

3.8.8 Gestione del piazzale e dei parcheggi, servizio di marshalling e follow me, guide ottiche

Per una descrizione dettagliata delle attività relative alla gestione del piazzale e dei parcheggi, del servizio di marshalling e follow me e delle guide ottiche, si rimanda al Capitolo 14 del Manuale di Aeroporto di Linate: "*Apron Management*".

3.8.9 Aircraft handling and servicing operations

3.8.9.1 Accesso all'aeromobile

Il prestatore di servizi deve dotarsi di procedure che assicurino la corretta apertura di tutte le porte di accesso, applicabili a seconda della tipologia di aeromobile, in accordo con le procedure adottate dalla Compagnia aerea assistita. (AHM 430).

Il posizionamento di tutte le attrezzature alle porte dell'aereo deve ridurre od eliminare, attraverso specifiche indicazioni, le lacune nei piani di contatto o calpestio tra l'aeromobile e le attrezzature stesse.

Le procedure devono prevedere le metodologie per il funzionamento e l'apertura/chiusura delle porte di accesso alla cabina passeggeri e porte delle stive di carico. In conformità alle indicazioni della CNA, le stesse devono prevedere:

- ✓ l'ispezione esterna che verifichi l'assenza di ostruzioni che potrebbero ostacolare l'apertura/chiusura della porta;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 90

- ✓ la comunicazione tempestiva dell'esistenza di eventuali ostacoli al personale di bordo per evitare danni alla porta;
- ✓ l'estensione dei parapetti laterali vicino alla fusoliera, dove previste, al fine di garantire la sicurezza del personale e dei passeggeri da cadute accidentali (loading bridge, scale passeggeri, camion di catering o di altre attrezzature di sollevamento, etc.);
- ✓ la comunicazione a equipaggio/prestatore di servizi per conferma del posizionamento definitivo del GSE e consenso all'apertura della porta;
- ✓ il processo di apertura di una porta (se autorizzati dalla CNA);
- ✓ la conferma della completa chiusura della porta al termine delle operazioni;
- ✓ il processo di riapertura di una porta e relativa comunicazione con l'equipaggio;
- ✓ la comunicazione all'equipaggio di eventuale rimozione GSE (eventuale inserimento dispositivo di prevenzione caduta in caso di porta aperta);
- ✓ l'apertura e la chiusura di porte di aeromobili cargo (tramite loader).

3.8.9.2 Ground Support Equipment (GSE)

Il prestatore di servizi deve disporre di procedure che assicurano la corretta sosta dei GSE, il controllo preventivo prima del loro utilizzo, la movimentazione in prossimità degli aeromobili. Per nessuna ragione un GSE potrà essere lasciato incustodito con il motore acceso; un'attrezzatura è da considerarsi incustodita quando il conducente non è in posizione di guida o si trovi nelle immediate vicinanze.

È necessario disporre di procedure che assicurino le seguenti condizioni:

- ✓ il corretto parcheggio delle attrezzature in airside quando non in uso (freno di stazionamento, leva di marcia inserita, stabilizzatori abbassati o cunei installati);
- ✓ il divieto di ostruzione agli impianti antincendio o pulsanti emergenza carburante;
- ✓ l'utilizzo dei cunei ruote ai GSE;
- ✓ la messa a terra (se previsto);
- ✓ l'avvicinamento all'aeromobile a luci anticollisione spente;
- ✓ il posizionamento dei tacchi secondo tipo di aeromobile o disposizione CNA;
- ✓ l'ispezione esterna dell'aeromobile prima del posizionamento delle attrezzature;
- ✓ il posizionamento coni secondo tipo di aeromobile o disposizioni di CNA;
- ✓ i percorsi di avvicinamento all'aeromobile (viabilità, ingresso in ERA, imbarco passeggeri) incluso l'approccio all'aereo su un percorso parallelo al lato della fusoliera o raggio di sterzata in curva;
- ✓ la corretta movimentazione di GSE elevabili (i paraurti di protezione in gomma non devono mai essere compressi contro la fusoliera);
- ✓ i GSE vengano posizionati con spazi adeguati tra l'aereo e l'attrezzatura stessa per consentire il movimento verticale del velivolo durante le operazioni di carico o scarico;
- ✓ il "GSE Guidance/Arresto";
- ✓ la verifica di efficienza dei GSE;
- ✓ l'identificazione delle figure responsabili della movimentazione dei GSE;
- ✓ la regolamentazione della velocità e della direzione di movimentazione dei GSE in prossimità degli aeromobili;
- ✓ una volta che le operazioni di carico siano state completate, le attrezzature vengano rimosse e parcheggiate fuori dell'ERA;
- ✓ le prove di frenata, prima e durante l'avvicinamento all'aeromobile (distanza non inferiore a 5 m dalla fusoliera);
- ✓ le disposizioni per il corretto traino di un GSE, anche nel numero massimo consentito, in corrispondenza o nei pressi dell'aeromobile (carrelli bagagli, dolly, carrelli merce, GPU, ASU, etc.);
- ✓ l'esatta collocazione dei comandi di emergenza ed il loro relativo utilizzo;
- ✓ le dotazioni di sicurezza per GSE elevabili (auto-livellamento, corrimano);
- ✓ il corretto stazionamento dei GSE in modo da non ostacolare l'evacuazione di persone o attrezzature in caso di emergenza o la movimentazione di altre attrezzature da e verso l'aeromobile;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 91

- ✓ il controllo dei piani di calpestio dei ponti di imbarco passeggeri e/o delle scale per garantirne la pulizia e l'assenza di sostanze che potrebbero portare allo scivolamento, inciampo o caduta, e causare lesioni ai passeggeri o al personale di assistenza a terra (es. neve, ghiaccio, acqua stagnante, catering spazzatura, olio, liquido idraulico o liquido de-icing);
- ✓ il corretto posizionamento del ponte di imbarco, (loading bridge completamente ritratto) prima dell'arrivo e della partenza dell'aeromobile;
- ✓ la corretta movimentazione dei pontili di imbarco, l'abilitazione del personale alla loro guida (solo un operatore deve avere accesso alla guida del loading bridge);
- ✓ la velocità di avvicinamento alla fusoliera e il corretto posizionamento delle attrezzature, dei veicoli e delle persone prima del movimento dello stesso;
- ✓ la contingency prevista per la movimentazione dei loading bridge (visione limitata, assenza di sistema di monitoraggio video, rimozione pontile a porta aeromobile ancora aperta, etc.);
- ✓ la garanzia sull'inserimento del sistema di livellamento automatico, una volta che il ponte di imbarco passeggeri è in posizione;
- ✓ la prevenzione dei danni agli aeromobili in relazione alle parti sporgenti dalla fusoliera, come ad esempio antenne, sensori e sonde situati vicino alla porta d'accesso;
- ✓ l'impedimento all'utilizzo del ponte d'imbarco da parte di personale non autorizzato disponendone apposite metodologie di controllo;
- ✓ un processo di formazione e aggiornamento continui in relazione alle indicazioni del Gestore (*change management*);
- ✓ la corretta segnalazione dei guasti (interfaccia con il Gestore).

3.8.10 Lavaggio esterno degli aeromobili

La richiesta di lavaggio esterno degli aeromobili dovrà essere inoltrata dal Vettore direttamente o, per suo conto da ditta esterna incaricata utilizzando il modulo "Richiesta lavaggio esterno aeromobili" (allegato 8.3) ad AOCC Linate - Duty Manager o un suo delegato il quale autorizzerà l'avvio dell'attività di lavaggio.

Tutte le attività dovranno essere effettuate senza recare intralcio alle altre attività degli scali, nel rispetto delle normative vigenti, ed in particolare alle disposizioni in materia ecologico-ambientale, sanitaria, safety aeronautica e di sicurezza sul lavoro

Le piazzole utilizzabili per le fasi di lavaggio aeromobili dotate di un sistema di raccolta a tenuta per eventuali fasi liquide accidentalmente disperse sono quelle dal 6 al 19 presso il piazzale principale.

L'eventuale necessità di traino dell'aeromobile nella piazzola assegnata con assistenza follow-me verrà comunicata preventivamente al Vettore. Tutti i rifiuti liquidi e solidi prodotti durante le operazioni di lavaggio devono essere smaltiti dagli Operatori secondo le norme ambientali vigenti evitando qualsiasi immissione diretta o indiretta degli stessi nelle reti fognarie o nelle dotazioni di raccolta rifiuti degli scali.

Eventuali costi di ripristino ambientale verranno addebitati.

L'Operatore incaricato dispone opportunamente i teli impermeabili dotati di angolari in grado di raccogliere tutto il liquido eventualmente sversato durante le operazioni. Procede all'attività di lavaggio utilizzando mezzi propri idonei alla pulizia, rispondenti ai requisiti di sicurezza previsti dalle norme con particolare riguardo alla sicurezza dei lavoratori in attività "in quota" ed all'inspirazione di liquidi nebulizzati.

Al termine delle operazioni l'Operatore raccoglie il liquido sversato sui teli in idoneo contenitore a tenuta di adeguata capacità. In caso di accidentale dispersione di liquido al di fuori dei teli di raccolta l'Operatore è tenuto ad avvisare (direttamente o tramite Vettore) AOCC Linate (Duty Manager) per l'eventuale necessario intervento di pulizia e recupero dell'area operativa e dei manufatti fognari interessati.

I rifiuti speciali generati dall'attività di lavaggio devono essere smaltiti secondo le norme ambientali vigenti evitando qualsiasi immissione diretta o indiretta degli stessi sul suolo, nelle reti fognarie o nelle dotazioni di raccolta rifiuti degli scali.

Per le attività di lavaggio aeromobili potranno essere utilizzati i soli prodotti indicati nella seguente tabella:

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 92

DENOMINAZIONE PRODOTTO	DITTA PRODUTTRICE
ARDROX 1900D	CHEMETALL
ARDROX 6143	CHEMETALL
ARDROX 6023	CHEMETALL
AEROKLEEN A710	DASIC INTERNATIONAL
DEGREASER CONCENTRATE XE3	GRANITIZE
DETERGENT CONCENTRATE XG5	GRANITIZE
DETERGENT XC11	GRANITIZE

3.8.11 Gestione rifiuti, acque reflue, acqua potabile

La gestione della raccolta e smaltimento dei rifiuti e delle acque reflue effettuate da SEA nello scalo di Linate è conforme ai disposti di legge.

Ogni singolo soggetto coinvolto nell'esecuzione delle specifiche attività dovrà, in coerenza con le attività da svolgere, utilizzare correttamente i mezzi di trasporto e le attrezzature di lavoro necessari per l'attività.

3.8.11.1 RSU – Rifiuti Solidi Urbani

Sono tali i rifiuti prodotti dalle varie attività di pulizia svolte all'interno del sedime aeroportuale nonché quelli che, per qualità e quantità, possono considerarsi Rifiuti Solidi Urbani (RSU).

Negli RSU si intendono compresi senza eccezioni di sorta sia i rifiuti prodotti sugli aeromobili delle Compagnie Aeree durante le attività svolte a bordo sia quelli prodotti e trasferiti a terra, direttamente dalle Compagnie (in caso di autoproduzione) o per tramite di uno o più prestatori di servizi (ai sensi del D.Lgs. n. 18/99) e smaltiti a cura del Gestore aeroportuale (anche mediante opportune convenzioni con Amministrazioni Comunali o aziende da queste incaricate) in virtù delle obbligazioni e delle autonomie a questo derivanti dalla Convenzione con lo Stato. I rifiuti di origine alimentare provenienti dagli aeromobili in forza delle normative sanitarie vigenti sono gestiti direttamente dai *caterers* che ne assicureranno la gestione e lo smaltimento.

Il Gestore aeroportuale assicura direttamente o indirettamente il servizio di gestione dei Rifiuti Solidi Urbani.

Tutti i rifiuti prodotti da Compagnie Aeree, prestatori di servizi, Operatori aeroportuali, e/o ditte esterne incaricate delle attività di pulizia dovranno essere conferiti nelle apposite dotazioni messe a disposizione direttamente o indirettamente da SEA (cassonetti o containers o presse-containers), ad esclusione dei rifiuti di origine animale, provenienti dalle attività di catering, i cui responsabili sono tenuti ad assicurarne la gestione e lo smaltimento in ossequio alle vigenti normative.

Il Gestore effettua opportuni controlli sulle attività di conferimento rifiuti svolte da terzi all'interno del sedime aeroportuale, attivando le necessarie segnalazioni qualora tali attività pregiudichino il mantenimento della sicurezza e dell'igiene ambientale, ovvero dispone eventuali urgenti interventi di ripristino ambientale/sanitario addebitandone i costi agli operatori terzi.

E' severamente vietato abbandonare sul sedime aeroportuale ogni tipologia di rifiuto e comunque al di fuori delle dotazioni dedicate, introdurre nelle dotazioni dedicate alla raccolta dei rifiuti non differenziati (frazione secca residuale) ogni altra tipologia diversa di rifiuti comprese le frazioni di rifiuto per le quali è stata attivata la raccolta differenziata; le frazioni di rifiuti attualmente raccolte in forma differenziata sono: rifiuti ingombranti, legno, carta, vetro, imballaggi in plastica e lattine e frazione organica (Allegato 3.8.11.1).

Si ricorda che non rientrano nel circuito dei RSU i rifiuti costituiti da residui alimentari provenienti dalle attività di catering a bordo degli aeromobili.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 93

Gestione rifiuti solidi urbani ed assimilati		
Conferimento rifiuti solidi urbani da pulizia aa/mm	Il Gestore Aeroportuale	FORNISCE indicazioni operative alle Compagnie aeree ed agli Operatori Aeroportuali in merito alle modalità di conferimento degli RSU prodotti a bordo durante l'esercizio dell'aeromobile. FORNISCE indicazioni operative in merito alla differenziazione dei rifiuti.
	Compagnia Aerea	GESTISCE, in regime di autoproduzione o tramite prestatore di servizi di pulizia, i RSU prodotti nel corso delle attività di pulizia svolte a bordo degli aa/mm (ad esclusione dei rifiuti di origine alimentare - residui dei pasti di bordo - gestiti dalle ditte di catering). CONFERISCE i rifiuti in autonomia o tramite prestatore di servizi di pulizia, nelle apposite dotazioni rese disponibili da SEA (cassonetti o containers o presse-containers) presso l'Isola Ecologica Aeroportuale, ovvero nelle dotazioni presenti in specifiche aree del piazzale di sosta degli aa/mm. I conferimenti avvengono osservando le indicazioni anche di differenziazione fornite dall'U.O. EO del Gestore Aeroportuale nell'aeroporto di riferimento.
	Operatore Aeroportuale	CONFERISCE i RSU prodotti dalle attività di pulizia svolte a bordo degli aa/mm, nelle apposite dotazioni messe a disposizione direttamente o indirettamente da SEA (cassonetti o containers o presse-containers) presso l'Isola Ecologica Aeroportuale, ovvero nelle dotazioni presenti in specifiche aree del piazzale di sosta degli aa/mm. I conferimenti avvengono osservando le indicazioni anche di differenziazione fornite dall'U.O. EO del Gestore Aeroportuale nell'aeroporto di riferimento. I rifiuti di origine alimentare (residui dei pasti di bordo) vengono gestiti dalle ditte di catering.
Conferimento rifiuti solidi urbani	Il Gestore Aeroportuale	FORNISCE indicazioni operative in merito alle modalità di conferimento dei RSU prodotti dalle utenze di aerostazione e fabbricati remoti. FORNISCE indicazioni operative in merito alla differenziazione dei rifiuti.
	Operatore Aeroportuale	CONFERISCE i RSU prodotti dalle attività di pulizia, nelle apposite dotazioni rese disponibili dal Gestore presso specifiche aree delle aerostazioni, dei fabbricati remoti e del sedime (cassonetti o containers o presse-containers) osservando le indicazioni anche di differenziazione fornite dall'U.O. EO del Gestore Aeroportuale nell'aeroporto di riferimento.
	Fornitori esterni <i>(incaricati delle attività di pulizia)</i>	CONFERISCONO i RSU prodotti dalle attività di pulizia, nelle apposite dotazioni rese disponibili dal Gestore in specifiche aree dell'aerostazione, dei fabbricati e del

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 94

		sedime (cassonetti o containers o presse-containers) osservando le indicazioni anche di differenziazione fornite dal Gestore Aeroportuale per l'aeroporto di riferimento.
Controlli sull'attività di gestione RSU	Il Gestore Aeroportuale	CONTROLLA periodicamente la distribuzione, il numero, il corretto impiego delle dotazioni e il loro stato di conservazione.
		PROVVEDE, su segnalazione anche verbale, alla sostituzione delle dotazioni (cassonetti) divenute non idonee all'uso (per deformazioni strutturali o sfondamenti).
		VERIFICA visivamente che i conferimenti di rifiuti presso i "cassoni scarrabili/presse container" o presso altra opportuna dotazione avvengano correttamente.
		CONTROLLA, il quantitativo dei rifiuti smaltiti e la frequenza dei trasporti di smaltimento dei rifiuti contenuti nei "cassoni scarrabili" / "presse container".
		EFFETTUA opportuni controlli sulle attività di conferimento rifiuti svolte da terzi all'interno del sedime aeroportuale, attivando le necessarie segnalazioni qualora tali attività siano in contrasto con gli standard aziendali o pregiudichino il mantenimento della sicurezza e dell'igiene ambientale, DISPONENDO, all'occorrenza, interventi di normalizzazione per il ripristino di condizioni di accettabilità ambientale/sanitaria per conferimenti impropri, errati o abbandoni.

3.8.11.2 Rifiuti Speciali

Si definiscono rifiuti speciali tutti i rifiuti prodotti in ambito aeroportuale ad eccezione di quelli rientranti nella categoria dei rifiuti solidi urbani.

Si suddividono in speciali pericolosi (es.: oli esausti, batterie, lampade, materiale oleoassorbente, emulsioni con idrocarburi, soluzioni anticongelanti ecc.) e speciali non pericolosi (es.: materiale deperibile, apparecchiature informatiche non pericolose, ecc.).

Tutti i rifiuti speciali prodotti da SEA vengono gestiti presso l'Isola Ecologica aeroportuale secondo le normative vigenti.

Qualunque operatore che per necessità operative/manutentive voglia raggruppare temporaneamente in uno spazio identificato i propri rifiuti speciali dovrà preventivamente chiedere autorizzazione al Gestore aeroportuale che, attraverso le proprie strutture competenti ne valuterà l'eventuale posizionamento e gli aspetti ambientali ed operativi correlati.

Gli Operatori aeroportuali devono garantire la gestione in proprio dei rifiuti speciali, pericolosi e non, da essi prodotti.

SEA in qualsiasi momento potrà controllare che le operazioni di gestione dei rifiuti speciali vengano effettuate correttamente anche attraverso sopralluoghi e verifiche amministrative.

I rifiuti speciali devono essere raccolti e gestiti con le modalità prescritte dalla normativa vigente conformandole ad eventuali aggiornamenti o nuovi dispositivi normativi che nel tempo dovessero essere emanati, movimentandoli con attrezzature adeguate al fine di minimizzare il rischio di rovesciamenti e/o sversamenti accidentali.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 95

La sussistenza di eventuali depositi dedicati alla gestione dei rifiuti dovrà essere comunicata al Gestore aeroportuale unitamente alle previste modalità di gestione.

Gestione rifiuti *speciali* e *speciali pericolosi*

Modalità di gestione	Il Gestore Aeroportuale	GESTISCE i rifiuti presso l'“isola ecologica” con le modalità prescritte dall'autorizzazione provinciale. VERIFICA periodicamente che il volume dei rifiuti in carico sui registri non ecceda il limite massimo previsto dall'autorizzazione allo stoccaggio.
Modalità di deposito dei rifiuti speciali	Il Gestore Aeroportuale	PROVVEDE che lo stoccaggio dei rifiuti speciali non pericolosi sia effettuato: - per categorie omogenee di rifiuto; - senza miscelazione di rifiuti aventi CER diversi; - nel rispetto delle norme tecniche. -
		PROVVEDE che lo stoccaggio dei rifiuti speciali pericolosi sia effettuato: - per categorie omogenee di rifiuto - senza miscelazione di rifiuti aventi CER diversi - nel rispetto delle norme tecniche che disciplinano il deposito delle sostanze pericolose - nel rispetto delle norme che disciplinano l'imballaggio e l'etichettatura dei rifiuti pericolosi. - in contenitori mobili provvisti di: 1) idonee chiusure atte ad impedire la fuoriuscita del contenuto; 2) accessori e dispositivi atti ad effettuare le operazioni di riempimento e svuotamento in condizioni di sicurezza.
Modalità di conferimento	Il Gestore Aeroportuale	CONTROLLA che le operazioni di conferimento vengano effettuate correttamente. EFFETTUA, ove necessario, la caratterizzazione di base di ciascuna tipologia di rifiuti in occasione del primo smaltimento e comunque ogni qualvolta intervenga una variazione significativa del processo che origina i rifiuti (in ogni caso la caratterizzazione deve essere effettuata almeno una volta l'anno).
	Operatore Aeroportuale	GESTISCE autonomamente i rifiuti speciali, pericolosi e non, prodotti.
	Compagnia Aerea	GESTISCE autonomamente i rifiuti speciali, pericolosi e non, prodotti.
Modalità di avvio dei rifiuti allo Smaltimento/recupero	Il Gestore Aeroportuale	RICHIEDE quando necessario l'intervento dei fornitori esterni autorizzati al trasporto e smaltimento/recupero dei rifiuti.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 96

3.8.11.3 Rifiuti a potenziale rischio biologico di provenienza aeronautica

I rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo devono essere smaltiti mediante termodistruzione in impianti autorizzati a carico del produttore del rifiuto. L'eventuale rifiuto sanitario (speciale pericoloso) abbandonato a bordo dell'aeromobile dovrà essere gestito a carico della CNA.

Questa procedura si applica a tutti i processi di **gestione di sistemi e materiali potenzialmente a rischio d'infezione** sullo scalo di Linate e definisce:

- le modalità di controllo dei sistemi idrici ai fini della prevenzione della legionellosi;
- le modalità di manutenzione dei sistemi idrici ai fini della prevenzione della legionellosi;
- le modalità di controllo dei sistemi di climatizzazione ai fini della prevenzione della legionellosi;
- le modalità di manutenzione dei sistemi di climatizzazione ai fini della prevenzione della legionellosi;
- le modalità gestionali dei prodotti di origine animale abbandonati dal passeggero, ovvero confiscati dall'autorità doganale in quanto trasportati dal vettore in violazione delle norme stabilite dal Reg. (CE) 2017/625 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2017;
- le modalità gestionali dei prodotti di origine animale contenuti in bagagli depositati nei locali dei Lost & Found;
- le modalità gestionali dei materiali gestiti dai prestatori di servizi aeroportuali nelle proprie celle frigorifere (per i quali i prestatori di servizi garantiscono assistenza al Posto di Ispezione Frontaliera (PIF) che stabilisce le procedure da adottare caso per caso).

Definizioni e specifiche

Materiali gestiti in cella frigorifera	I materiali <u>gestiti da SEA</u> nell'apposita cella frigorifera sono: a. scorte personali di prodotti di origine animale confiscate dall'autorità doganale al passeggero in quanto trasportate dal vettore in violazione delle norme stabilite dal Reg. (CE) 2017/625 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2017, o abbandonate spontaneamente dallo stesso; b. prodotti di origine animale contenuti in bagagli abbandonati dai rispettivi passeggeri depositati presso i locali dei Lost & Found. I materiali <u>gestiti dai prestatori di servizi</u> nelle proprie celle frigorifere sono: c. carcasse di animali morti durante il viaggio. I prestatori di servizi aeroportuali garantiscono assistenza al Posto di Ispezione Frontaliera (PIF) che stabilirà le procedure da adottare caso per caso. d. stallatico proveniente dalla pulizia delle stalle e degli stalli di trasporto.
Rifiuti di origine animale ed alimentari di provenienza esterna all'Unione Europea	Materiali di Categoria 1: - Rifiuti alimentari provenienti da mezzi di trasporto che effettuano tragitti extra-UE, con esclusione di Svizzera e Norvegia; - Carcasse di animali da compagnia, da circo, da giardino zoologico, da esperimento o selvatici sospettati di malattie trasmissibili agli uomini ed agli animali, morti durante il viaggio; - Prodotti di origine animale contenenti residui di sostanze e di agenti contaminanti per l'ambiente (Regolamento (UE) 2017/625 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2017), qualora i limiti eccedano le norme comunitarie o nazionali; - Ogni altro materiale ex art. 8 Reg. CE 1069/2009, comprese miscele di materiali Cat. 1 con altri materiali; - Scorte di prodotti di origine animale ad uso personale confiscate perché trasportate in violazione del Regolamento delegato (UE)

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 97

	2019/2122 della Commissione del 10 ottobre 2019 che integra il regolamento (UE) 2017/625 del Parlamento europeo e del Consiglio; - Rifiuti alimentari di bordo provenienti dalla Sardegna, tranne quelli ottenuti da alimenti certificati per l'assenza di materiali d'origine suina o che siano venuti in contatto con questi. Materiali di Categoria 2: - Prodotti d'origine animale diversi dai materiali di <i>categoria 1</i>, importati o introdotti da un Paese terzo, che non rispettano la legislazione veterinaria applicabile alla loro importazione nel territorio UE, il cui reinvio nel Paese d'origine sia impossibile; - Carcasse di animali provenienti da Paesi terzi, morti durante il viaggio, escluse le carcasse rientranti nella <i>categoria 1</i>; - Ogni altro materiale ex art. 8 Reg. CE 1069/2009, comprese miscele di materiali Cat. 2 con materiali Cat. 3. Materiali di Categoria 3: - Rifiuti di bordo da voli nazionali o comunitari, rifiuti da pasti prodotti in cucine di catering nazionali se tali pasti siano stati serviti in tragitti extra-UE sia nel viaggio d'andata che in quello di ritorno, senza essere stati scaricati dall'aeromobile o manipolati nel paese terzo.
--	---

Gestione dei prodotti deperibili di origine animale

Gestione di prodotti e derrate alimentari di origine animale confiscati o abbandonati	Dogana	RESPINGE/CONFISCA ai passeggeri i generi deperibili vietati all'importazione e contenuti nei bagagli, e li conferisce nei contenitori predisposti da SEA Spa, compilando specifico verbale che TRASMETTE in copia al Gestore Aeroportuale. In caso di abbandono spontaneo dei generi alimentari da parte del passeggero: SOTTOSCRIVE il verbale di rinvenimento generi alimentari deperibili.
	Il Gestore Aeroportuale	ACQUISISCE copia del verbale di confisca emesso dalla Dogana e TRASFERISCE i materiali oggetto di confisca nella propria cella frigorifera. In caso di abbandono spontaneo dei generi alimentari da parte del passeggero: TRASFERISCE i materiali nella cella frigorifera del Gestore Aeroportuale, accompagnati da un verbale di consegna della Dogana predisposto per giustificare il trasporto.
	Prestatore di servizi	TRASFERISCE i materiali, opportunamente inseriti in un sacco di cellophane a tenuta, nelle dotazioni disponibili all'esterno dell'area arrivi.
Prodotti di origine animale contenuti in bagagli in deposito al Lost & Found	Prestatore di servizi	INDIVIDUA il bagaglio maleodorante e avverte il Responsabile in Turno. RIPONE il bagaglio maleodorante in un sacco di cellophane a tenuta. COMPILA un apposito modulo denominato "Comunicazione di rinvenimento bagaglio maleodorante" e ne APPLICA una copia al sacco predisposto.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 98

		TRASFERISCE il materiale nelle dotazioni disponibili all'esterno dell'area arrivi. INVIA all'U.O EO del Gestore Aeroportuale il modulo denominato "Comunicazione di rinvenimento bagaglio maleodorante".
	Il Gestore Aeroportuale	TRASFERISCE i materiali nella propria cella frigorifera.

Gestione prodotti animali e rifiuti alimentari di provenienza extra-UE

Rifiuti di <i>Categoria 1</i> derivanti dal servizio di catering aeroportuale	Prestatori di servizi	SCARICA i rifiuti di bordo classificati come "categoria 1" provenienti dagli aeromobili che effettuano tragitti extra UE (tranne CH e N), ponendoli in contenitori chiusi ermeticamente a bordo. Tali contenitori, accompagnati da " <i>memorandum di sbarco</i> " che ne indica il numero, oltre al nome della Compagnia ed al numero del sigillo del mezzo usato per il trasporto, sono caricati su mezzi di trasporto sigillati. Il trasporto avviene assicurando la separazione dei prodotti alimentari dai rifiuti alimentari, nonché la separazione dei sottoprodotti di categorie diverse. All'uopo REDIGE procedure basate sui principi di rischio e punti critici di controllo (HACCP), ed OPERA registrazione delle operazioni in modo da assicurare la tracciabilità dei rifiuti in ogni fase della movimentazione/smaltimento.
	La compagnia aerea	EFFETTUA, le operazioni di cernita, raccolta e stoccaggio dei rifiuti di bordo degli aeromobili che effettuano tragitti extra UE (tranne CH e N) posti in contenitori chiusi ermeticamente a bordo. EFFETTUA, tramite contratto con prestatore di servizi, il lavaggio dei contenitori, chiusi ermeticamente a bordo, utilizzati dalle Compagnie aeree per lo sbarco dei rifiuti di bordo classificati come "categoria 1" provenienti dagli aeromobili che effettuano tragitti extra UE (tranne CH e N). OPERA, tramite contratto con il prestatore di servizi, il trasporto dei rifiuti di bordo di categoria 1 e 3 utilizzando il documento commerciale di cui al Reg. UE n. 143/2011 (PO200 - all. 5 e 5/A) ovvero il formulario rifiuti.
Rifiuti di <i>Categoria 3</i> derivanti dal servizio di catering aeroportuale	Prestatore di servizi	SCARICA dall'aeromobile i rifiuti di bordo classificati come "categoria 3", dopo averli sigillati a bordo e posti in specifici contenitori. EFFETTUA le operazioni di cernita, raccolta e stoccaggio dei rifiuti di bordo degli aeromobili che effettuano tragitti extra UE (tranne CH e N) posti in contenitori chiusi ermeticamente a bordo. EFFETTUA il lavaggio dei contenitori, chiusi ermeticamente a bordo, utilizzati dalle Compagnie aeree per lo sbarco dei rifiuti di bordo classificati come "categoria 3" provenienti dagli aeromobili che effettuano tragitti nazionali e UE ovvero provenienti da CH e N.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 99

		OPERA il trasporto dei rifiuti di bordo di categoria 1 e 3 utilizzando il documento commerciale di cui al Reg. UE n. 143/2011 (<i>all. 5 e 5/A</i>) ovvero il formulario rifiuti. SMALTISCE il materiale classificato come “rifiuti di cucina e ristorazione” ex art. 10, lettera <i>p</i>), Reg. CE 1069/2009, con modalità conformi alle previsioni del D.Lgs. 205/10.
--	--	--

Smaltimento carcasse e prodotti animali e rifiuti alimentari

Carcasse di animali	Prestatore di servizi	RICHIEDE l'intervento del Posto di Ispezione Frontaliera/USMAF SASN compilando il modulo <i>Richiesta di intervento</i>. TRASFERISCE le carcasse presso le proprie celle frigorifere.
Emissione ordine di termodistruzione	Il Gestore aeroportuale	REDIGE un elenco del materiale conservato nella cella frigorifera e lo trasmette per l'ottenimento dell'autorizzazione alla termodistruzione a: • Agenzia delle Dogane Linate e USMAF SASN per scorte personali di prodotti di origine animale confiscate dall'autorità doganale al passeggero in quanto trasportate dal vettore in violazione delle norme stabilite dal Regolamento delegato (UE) 2019/2122 della Commissione del 10 ottobre 2019 che integra il regolamento (UE) 2017/625 del Parlamento europeo e del Consiglio, o abbandonate spontaneamente dallo stesso; • Agenzia delle Dogane Linate e USMAF SASN per i prodotti di origine animale contenuti in bagagli abbandonati dai rispettivi passeggeri depositati presso i locali dei Lost & Found
Smaltimento materiali deperibili	Guardia di Finanza e Agenzia delle Dogane	PRESENZIA al carico dei materiali sul mezzo della Ditta incaricata per il trasporto alla termodistruzione.
	Agenzia delle Dogane	EMETTE verbale di termodistruzione consegnandone copia al Gestore Aeroportuale.
	Il Gestore aeroportuale	PROVVEDE, al trasporto e smaltimento dei materiali deperibili presso idoneo impianto di incenerimento con le modalità previste dalla normativa ambientale vigente (D. Lgs. 152/06) avvalendosi di ditta specializzata ed autorizzata. COMUNICA all'Agenzia delle Dogane, al prestatore di servizi coinvolto e a USMAF SASN l'avvenuta termodistruzione inviando copia del formulario di identificazione dei rifiuti.
Pagamento interventi	Il Gestore Aeroportuale	ADDEBITA, solo quando è nella condizione di poterlo fare, ovvero detenga informazioni sicure e chiare comprensive di nominativi passeggeri, copie di documenti d'identità/passaporti e fotocopia dei

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 100

		documenti di viaggio completi, volo di riferimento e dati di quantità e materiali completi, le spese di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti alle Compagnie di Navigazione Aerea responsabili dei materiali smaltiti. Gli importi da addebitare saranno stabiliti annualmente e trasmessi formalmente con comunicazione scritta alle suddette Compagnie di Navigazione Aerea. <i>N.B.: l'addebito sarà possibile solo in caso di riconoscimento del materiale come proveniente da una CNA specifica e solo se oggetto di ordine di distruzione emessi da autorità competente.</i>
--	--	--

Gestione materiali deperibili maleodoranti contenuti nei bagagli

Gestione bagagli maleodoranti	Prestatore di servizi - Lost & Found	INDIVIDUA il bagaglio maleodorante. INVIA il personale qualificato a prelevare. AGGIORNA la pratica relativa al bagaglio, indicandone l'esatta collocazione. CONFERISCE il bagaglio maleodorante in uno specifico contenitore posizionato sul sedime aeroportuale.
		COMPILA uno specifico modulo con tutti i dati relativi al bagaglio maleodorante.
		INFORMA il Gestore aeroportuale che provvede quotidianamente a ritirare i bagagli maleodoranti inseriti nel contenitore dedicato, e invia il modulo relativo.
	Il Gestore aeroportuale	PROVVEDE a carico utile ad organizzare le operazioni di smaltimento mediante termodistruzione del bagaglio.
Pagamento interventi	Il Gestore Aeroportuale	ADDEBITA solo quando è nella condizione di poterlo fare, ovvero detenga informazioni sicure e chiare comprensive di nominativi passeggeri, copie di documenti d'identità/passaporti e fotocopia dei documenti di viaggio completi, volo di riferimento e dati di quantità e materiali completi, le spese di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti alle Compagnie di Navigazione Aerea responsabili dei materiali smaltiti. Gli importi da addebitare saranno stabiliti annualmente e trasmessi formalmente con comunicazione scritta alle suddette Compagnie di Navigazione Aerea. <i>N.B.: l'addebito sarà possibile solo in caso di riconoscimento del materiale come proveniente da una CNA specifica e solo se oggetto di ordine di distruzione emessi da autorità competente.</i>

3.8.11.4 Bottini di bordo - aree di scarico regolamentate e centralizzate

SEA si è dotata di specifiche vasche di raccolta per lo scarico dei liquami derivanti dai drenaggi delle toilettes degli aeromobili (acque nere). Gli Operatori (prestatori di servizi) che ne facciano richiesta potranno accedere alle vasche di scarico alle condizioni di esercizio stabilite dal Gestore per lo svuotamento delle botti igieniche.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 101

Svuotamento e reintegro dei serbatoi della toilette aa/mm

Riempimento delle botti igieniche	Prestatore di servizi	DEVE UTILIZZARE per il riempimento delle botti igieniche l'impianto SEA dedicato di miscelazione di acqua e disinfettante (la pompa pescante della cisterna è dotata di un conta litri meccanico che assicura la corretta diluizione del disinfettante). Al termine delle operazioni di riempimento l'operatore INSERISCE il tubo di erogazione del liquido disinfettante all'interno del contenitore preposto alla raccolta di eventuali perdite.
Scarico del serbatoio dell'aeromobile	Prestatore di servizi	L'autista/operatore: - POSIZIONA la botte igienica presso l'aeromobile. - APRE lo sportellino dell'aeromobile e aggancia il tubo di scarico. - PROCEDE allo scarico dei liquami. - CHIUDE la valvola di scarico. - LASCIA aperti il tappo di drenaggio e lo sportellino (salvo diversa indicazione del vettore) se l'aeromobile effettua una sosta notturna - PROVVEDE a richiedere, tramite il Responsabile in Turno, l'intervento della funzione competente di SEA per la pulizia del piazzale, in caso di fuoriuscita significativa di liquidi durante lo svolgimento delle operazioni di svuotamento o riempimento del serbatoio o di aggancio del tubo al bocchettone dell'aeromobile.
Reintegro serbatoio dell'aeromobile	Prestatore di servizi	L'autista/operatore: - AGGANCIA il tubo di mandata dell'acqua disinfettata per il risciacquo del serbatoio acque nere. - PROCEDE al risciacquo. - SCARICA l'acqua di risciacquo. - PROCEDE alla ricarica del serbatoio con acqua disinfettata ove previsto dalla tipologia di aeromobile (con impianto idraulico a ricircolo).
Svuotamento delle botti igieniche	Prestatore di servizi	L'autista/operatore: - DEVE UTILIZZARE per lo svuotamento delle botti igieniche solo ed esclusivamente gli impianti SEA dedicati. - a inizio turno, a fine turno e ogni qualvolta necessario SVUOTA le botti igieniche delle acque nere con le seguenti modalità: 1) POSIZIONA il mezzo nell'apposita area resa disponibile da SEA; 2) APRE la valvola di scarico; 3) SVUOTA la botte igienica dai liquami; 4) RIPULISCE, da eventuali percolamenti la pavimentazione delle vasche di scarico mediante getto idrico disponibile in loco.
		Botti clorate e botti igieniche non devono mai essere parcheggiate nella stessa area.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 102

Scarico dei bottini

Gestione degli scarichi	Prestatore di servizi	L'autista/operatore: SCARICA le botti igieniche contenenti i “bottini di bordo” presso l'apposito punto di scarico ottemperando alle buone norme d'igiene e sicurezza. dopo aver effettuato ogni operazione di scarico, PULISCE l'area interessata servendosi della manichetta all'uopo predisposta. nel caso di anomalie o malfunzionamenti, le SEGNALA immediatamente alla Control Room per l'adozione degli opportuni provvedimenti.
Emergenze relative agli scarichi	Il Gestore Aeroportuale	Qualora, nell'ambito dell'attività operativa/manutentiva, si verificassero situazioni tali da dover bloccare lo scarico, provvede ad attivare lo scarico d'emergenza (ove esistente) fino all'avvenuto ripristino delle condizioni di normalità, del cui verificarsi rende informazione a mezzo mail ai prestatori di servizi interessati.

3.8.11.5 Distribuzione acqua potabile per aeromobili impianto cloratore - servizio centralizzato

La somministrazione di acqua potabile a favore di tutti gli utenti aeroportuali costituisce parte degli obblighi che la Convenzione Stato/SEA pone a carico del Gestore aeroportuale; tra queste rientra pienamente anche la somministrazione di acqua potabile agli aeromobili.

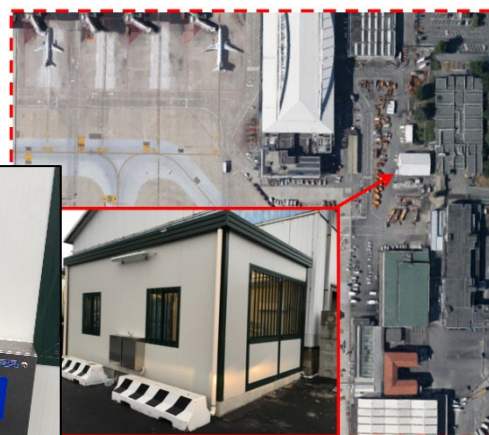
A quest'ultimo fine, SEA si è dotata da tempo di uno specifico impianto con dispositivi di disinfezione automatica dell'acqua così come richiesto dalle normative sanitarie ed aeronautiche; tali impianti consentono di alimentare tutte le “botti clorate” che assicurano il rifornimento acqua potabile agli aa/mm.

Tutti i prestatori di servizi aeroportuali che ne faranno richiesta potranno accedere alla fornitura centralizzata di acqua potabile per aeromobili alle condizioni di esercizio stabilite dal Gestore.

Sulla funzionalità e sulla qualità dell'acqua potabile erogata tramite questi impianti è attivo un dedicato “monitoraggio tempificato” (mensile o bimestrale) necessario a mantenere i livelli sanitari di esercizio.

Qualora, nel corso dell'attività dovessero verificarsi inconvenienti tali da ostacolare od impedire il regolare rifornimento, ovvero dovessero riscontrarsi anomalie, il prestatore di servizi dovrà provvedere a segnalarle **IMMEDIATAMENTE** per l'esecuzione dei necessari interventi di ripristino al Duty Manager SEA (tel. 02 74853478/7).

Impianto di approvvigionamento aeroporto di Linate



	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 103

Attività	Soggetto Responsabile	Azioni
Formazione degli operatori incaricati all'approvvigionamento idrico aeroportuale	Prestatore di servizi	GARANTISCE che tutto il personale impiegato nell'operazione di distribuzione di acqua potabile per aeromobile sia formato, addestrato e periodicamente aggiornato (rif. IATA AHM 440).
Modalità di accesso all'impianto di approvvigionamento	ATS	RILASCIÀ, su specifica richiesta dei prestatori di servizi, autorizzazione sanitaria all'esercizio delle "botti clorate" di rifornimento acqua potabile sugli aeromobili dandone formale comunicazione al Gestore Aeroportuale per lo scalo di riferimento (Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin e Environmental Operations Mxp/Lin).
	Prestatori di servizi	INOLTRANO via mail le autorizzazioni acquisite da ATS al Gestore Aeroportuale per lo scalo di riferimento (Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin e Environmental Operations Mxp/Lin), richiedendo la consegna delle chiavi al punto di prelievo, senza le quali non sarà possibile attivare il servizio di rifornimento. UTILIZZA per l'approvvigionamento di acque potabili delle "botti clorate" solo ed esclusivamente gli impianti del Gestore Aeroportuale adibiti a tale scopo nelle modalità operative di seguito indicate.
	Gestore Aeroportuale (Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin)	FORNISCE ai prestatori di servizi le chiavi di accesso all'impianto, previa VERIFICA delle autorizzazioni sanitarie acquisite dai prestatori di servizi.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 104

Modalità di scarico di acqua clorata da aeromobile	Prestatore di servizi	L'operatore EFFETTUA lo scarico del serbatoio d'acqua potabile dell'aeromobile su disposizione del Vettore svuotandone il contenuto nelle apposite "cisternette" predisposte a tale scopo. SVUOTA il contenuto residuo di acqua clorata proveniente dagli aeromobili nelle griglie di raccolta di acqua piovana nelle immediate vicinanze dell'impianto di approvvigionamento. È FATTO DIVIETO svuotare acque clorate da aeromobili con modalità differenti a quanto sopra indicato.
Modalità di scarico di acqua clorata da "botti clorate"	Prestatore di servizi	L'operatore EFFETTUA lo scarico del serbatoio d'acqua potabile della propria "botte clorata", per proprie esigenze logistiche e/o sanitarie (rif. IATA AHM 440), nelle griglie di raccolta di acqua piovana nelle immediate vicinanze dell'impianto di approvvigionamento. È FATTO DIVIETO svuotare acque clorate da "botte clorate" con modalità differenti a quanto sopra indicato.
Modalità di rifornimento presso l'impianto di approvvigionamento	Prestatore di servizi	L'operatore VERIFICA che le proprie "botti clorate" siano dotate di dispositivi compatibili con i connettori idraulici presenti all'impianto di rifornimento e si ACCERTA che le stesse risultino VUOTE prima di effettuare il rifornimento. È FATTO DIVIETO effettuare il rifornimento con modalità di connessione diverse da quelle in uso presso l'impianto. VERIFICA lo stato di salubrità della "botte clorata" con particolare attenzione al giunto di connessione provvedendo, se necessario, alla loro pulizia con specifici prodotti forniti dal proprio responsabile onde evitare possibili contaminazioni. Prima di eseguire il rifornimento all'impianto automatico, l'operatore, nel caso in cui l'operazione di approvvigionamento acque, presso l'impianto automatico fosse effettuata dallo stesso addetto che svolge nel medesimo turno le assistenze sia di scarico toilette che di acque potabili, onde evitare ogni contaminazione, lo stesso è tenuto ad INDOSSARE specifici indumenti tecnici (tute, guanti e soprascarpe) che dovranno essere rese disponibili presso il reparto di appartenenza onde evitare ogni contaminazione; ACCEDE al punto di prelievo con le chiavi fornite dal Gestore Aeroportuale, aprendo il vano di alloggiamento delle tubazioni della "POSTAZIONE N°1". CONNETTE il tubo erogatore alla "botte clorata" e ATTIVA l'impianto con l'apposita chiave iniziando il rifornimento. È FATTO DIVIETO per l'operatore allontanarsi dal mezzo operativo durante le attività di rifornimento.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 105

		A riempimento ultimato, DISATTIVA l'impianto e RIPOSIZIONA correttamente il tubo di rifornimento nel proprio alloggiamento richiudendo lo sportello di accesso al punto di prelievo. È FATTO DIVIETO utilizzare l'impianto e gli spazi di pertinenza per scopi diversi da quelli per cui è autorizzato (es. divieto di sosta e lavaggio di botti igieniche). Il riscontro di modalità operative non coerenti con le presenti indicazioni darà luogo, salvo specifiche iniziative degli Enti sanitari od aeronautici, a formale diffida ed all'eventuale recupero dei costi sostenuti dal Gestore Aeroportuale per il ripristino delle normali condizioni funzionali e sanitarie dell'impianto.
Anomalie/criticità dell'impianto di approvvigionamento	Prestatore di servizio	Qualora, nel corso dell'attività dovessero insorgere inconvenienti tali da ostacolare od impedire il regolare rifornimento dall'impianto di approvvigionamento: SEGNALANO l'anomalia/criticità direttamente a Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin e Environmental Operations Mxp/Lin e Maintenance Control Room per l'esecuzione dei necessari interventi di ripristino/riparazione. In caso di anomalie/criticità dell'impianto di clorazione, non immediatamente ovviabili, il Gestore Aeroportuale APPONE sullo sportello dell'avvolgitore un cartello di avviso dell'inoperatività della linea principale provvedendo all'attivazione della linea di emergenza. L'accesso e l'utilizzo della linea di emergenza avviene con le medesime modalità sopra indicate e nello stesso impianto di approvvigionamento, fatta eccezione per il vano di alloggiamento della tubazione. L'operatore, ACCEDE al punto di prelievo con le chiavi dell'impianto fornite dal Gestore Aeroportuale, aprendo il vano della "POSTAZIONE N°2 – Linea di emergenza". Conclusi gli interventi necessari alla risoluzione dell'anomalia/criticità il Gestore Aeroportuale INFORMA gli Prestatore di servizio per la ripresa delle normali attività rimuovendo il cartello di avviso.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 106

Rifornimento di acqua clorata ad aeromobile da "botte clorate"	Prestatore di servizi	L'operatore APRE lo sportellino e la valvola di carico dell'aeromobile, lascia scorrere una limitata quantità d'acqua a vuoto (onde prevenire la formazione di ghiaccio in caso di basse temperature), inizia il carico secondo la quantità indicata dal Vettore e ne CONTROLLA il livello. Prima di eseguire l'operazione, VERIFICA lo stato di salubrità del giunto di connessione dell'aeromobile, se necessario, provvede alla sua pulizia con specifici prodotti forniti dal proprio responsabile onde evitare possibili contaminazioni.
Manutenzione delle botti clorate	Prestatore di servizi	GARANTISCONO la piena efficienza operativa delle proprie "botti clorate" nel rispetto delle prescrizioni di carattere sanitario, eseguendo periodici controlli e attività manutentive (rif. IATA AHM 440).
Verifiche e controlli sulle modalità operative di approvvigionamento e distribuzione di acqua potabile agli aeromobili	Prestatori di servizi	Sono soggetti a verifiche e controlli sulle modalità operative di approvvigionamento e distribuzione idrica, da parte del Gestore Aeroportuale e da tutti gli eventuali enti terzi autorizzati (CNA, IATA, USMAF SASN, etc). L'USMAF SASN EFFETTUA, secondo i propri protocolli sanitari, le verifiche ed i controlli analitici alle "botti clorate" trasmettendo al Gestore Aeroportuale (Environmental Operations Mxp/Lin) e agli interessati i risultati. In caso di anomalie riscontrate in fase di controllo, USMAF SASN (o ATS?) REVOCA agli Prestatore di servizio le autorizzazioni sanitarie delle "botti clorate" dandone comunicazione al Gestore Aeroportuale (Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin e Environmental Operations Mxp/Lin).
Verifiche e controlli dell'impianto di approvvigionamento	Gestore Aeroportuale (Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin e Environmental Operations Mxp/Lin)	VERIFICA con periodici controlli lo stato funzionale e sanitario degli impianti di approvvigionamento a fini aeronautici rendendo disponibile la relativa documentazione ai prestatori di servizi autorizzati, AOC, USMAF SASN e altri Enti interessati.

Riferimenti telefonici

Environmental Operations Linate
3356629446

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 107

Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Linate
3316589606

Maintenance Control Room
02 748.63450

USMAF SASN - ufficio di sanità aerea c/o aeroporto di Milano Linate
06 59944779

3.8.12 De-icing / de-snowing

Per le modalità di fornitura del servizio di de/anti-icing, si rimanda al Capitolo 24 del Manuale di Aeroporto di Linate.

3.8.13 Sversamenti in aree operative

In caso di sversamenti di carburanti e olii in area di movimento, il Gestore si attiva al fine di coordinare gli interventi di pulizia, bonifica e ripristino nelle aree interessate delle condizioni di agibilità e sicurezza, dopo l'eventuale intervento di contenimento, dei Vigili del Fuoco.

L'intervento dei Vigili del Fuoco consiste in:

- assistenza, ai fini antincendio, fino al ripristino delle condizioni di normalità dell'area interessata dallo sversamento;
- contenimento, qualora ritenuto necessario dal Capo Pattuglia VFF, dell'area interessata dallo spandimento mediante la posa di un numero adeguato di pannelli oleoassorbenti.

Nell'effettuazione delle varie attività vengono tutelati il rispetto e l'osservazione delle norme in materia ambientale e quanto previsto dalle norme in materia di sicurezza e igiene del lavoro.

3.8.14 Operazioni di rifornimento carburante

La procedura è descritta nel Manuale di Aeroporto Capitolo 15.2 "Applicazione delle misure di sicurezza durante le operazioni di rifornimento aeromobili".

3.8.15 Servizi antincendio

La procedura è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto Capitolo 20 "Servizi di salvataggio e antincendio"

Il servizio antincendio e di soccorso tecnico urgente viene garantito dal Corpo Nazionale Vigili del Fuoco, che garantisce l'operatività del servizio sull'arco delle 24 ore.

3.8.16 Procedure operative di emergenza e incendio in apron

La procedura è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto Capitolo 29 "Prevenzione incendi in area di movimento".

3.8.17 Piano di riduzione del rischio da impatto con uccelli e animali selvatici

Il piano, descritto nel Manuale di Aeroporto – Capitolo 17, ha lo scopo di definire le attività operative finalizzate alla prevenzione e all'allontanamento di volatili e animali selvatici dalle aree di manovra dell'aeroporto di Linate in riferimento alla Circolare ENAC APT 01B con oggetto: "Procedure per la prevenzione dei rischi di impatto con volatili ed altra fauna selvatica (Wildlife Strike) negli aeroporti".

La stessa procedura evidenzia le attività e le azioni che il Gestore mette in atto all'interno del sedime aeroportuale per prevenzione e controllo.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 108

3.8.18 Rimozione aeromobili

Il piano descritto nel Manuale di Aeroporto Capitolo 21: “Rimozione degli Aeromobili incidentati” ha lo scopo di definire le competenze del Gestore sulle modalità di rimozione aa/mm incidentati e/o in avaria avendo come priorità il ripristino dell’operatività aeroportuale.

3.8.19 Servizi di assistenza aeroportuale obbligatori (voli di Stato, voli umanitari, voli operanti in presenza di sciopero)

3.8.19.1 Voli di Stato

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23.09.2011 in materia di trasporto aereo di Stato definisce:

Qualifica di voli di stato: attribuita alle attività aeronautiche esercitate, con aeromobili di Stato, equiparati o privati, per disposizione della Presidenza del Consiglio dei Ministri e, eccezionalmente, di altre Amministrazioni dello Stato, in presenza di specifiche esigenze tecniche, organizzative o protocollari ovvero di impedimenti al normale svolgimento delle operazioni aeree o aeroportuali.

Ente competente: Sottosegretario di Stato delegato, sentito il parere del Segretario generale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, su proposta dell'Ufficio per i voli di Stato, di Governo e umanitari.

Tipologie di aeromobili:

- in via primaria, aeromobili dedicati principalmente a tale fine, allestiti e gestiti dall'Aeronautica militare, avvalendosi anche delle relative strutture;
- in via sussidiaria, aeromobili appartenenti a reparti militari secondo specifiche intese stipulate con l'Amministrazione della Difesa;
- in via residuale, altri aeromobili di Stato ovvero aeromobili equiparati ai sensi degli articoli 744 e 746 del Codice della Navigazione, sulla base di apposite convenzioni stipulate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con i relativi gestori;
- in via eccezionale, aeromobili appartenenti a privati esercenti il trasporto aereo.

3.8.19.2 Comunicazioni e prestazioni indispensabili nei servizi aeroportuali in occasione di scioperi

Tutti i soggetti operanti nel settore aeronautico e dell’aviazione che intendono avvalersi del diritto di sciopero sancito dall’art. 40 della Costituzione della Repubblica Italiana devono attenersi alle prescrizioni stabilite dalla normativa vigente e in particolare dalla Legge 15 giugno 1990, n. 146, dalla Legge 11 aprile 2000, n. 83, dalla Circolare ENAC EAL 19 del 21 dicembre 2012, nonché dalle Delibere nn. 12/449 del 29 ottobre 2012 e 14/387 13 ottobre 2014 della Commissione di garanzia dell’attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali.

Termini di preavviso

I soggetti che proclamano lo sciopero hanno l’obbligo di comunicare per iscritto nei termini di preavviso (tra 12 e 60 giorni) la durata, le modalità di attuazione e le motivazioni dell’astensione collettiva dal lavoro alle amministrazioni competenti (ENAC, l'Osservatorio sui conflitti Sindacali presso il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti e la Commissione di Garanzia) e al Gestore, al fine di consentire una gestione ottimale del fenomeno ed un monitoraggio delle sue ripercussioni sull’attività aeroportuale.

In caso di sciopero locale, le comunicazioni devono pervenire alla Direzione Territoriale Milano Linate dell’ENAC. Diversamente, qualora lo sciopero coinvolga più aeroporti e/o abbia rilevanza nazionale, i soggetti interessati devono provvedere alle tempestive comunicazioni all’indirizzo email/fax dedicato della Direzione Sviluppo Trasporto Aereo di ENAC.

Richieste dei Vettori

Prima dello sciopero e con almeno 8 giorni di anticipo, i Vettori inviano ad ENAC un elenco dei voli che chiedono di garantire, attraverso un modulo predisposto *ad hoc*. In mancanza di tale

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 109

richiesta, ENAC provvede autonomamente a stilare il piano dei voli garantiti, secondo i criteri dettagliati stabiliti nella Circolare ENAC serie EAL 19 del 21 dicembre 2012.

Adempimenti ENAC

ENAC procede alla valutazione delle richieste dei Vettori rispetto ai criteri stabiliti dalle norme in materia e predispone l'elenco dei voli da garantire; trasmette tale lista per e-mail e/o fax ai Vettori, alle società di Gestione interessate, alla Commissione di Garanzia, al Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, ad Assaereo, Assaeroporti, Assohandler, Assocatering ed IBAR, entro 6 giorni precedenti la data dello sciopero.

In caso di scioperi nazionali, ENAC pubblica, altresì, la lista dei voli garantiti sul suo sito web.

Scioperi ENAV

Nel caso di scioperi di ENAV i Vettori devono inviare le loro richieste riguardo i voli da garantire alla Direzione Sviluppo Trasporto Aereo di ENAC almeno 9 giorni lavorativi prima della data di effettuazione dello sciopero.

I criteri per l'individuazione dei voli da garantire prevedono in aggiunta il 50% dei voli intercontinentali in partenza.

Sono infine assicurati da ENAV anche tutti i voli di posizionamento, sorvoli e attraversamenti dello spazio aereo italiano.

Comunicazione Gestore - ENAC

Come previsto dalla Delibera della Commissione di Garanzia n. 12/449 del 29 ottobre 2012, le società aeroportuali (Gestori, prestatori di servizi, etc.) e di trasporto aereo, ricevuta la proclamazione di uno sciopero di rilevanza locale, hanno l'obbligo, nello stesso giorno della ricezione di informare ENAC (gli organi centrali e periferici in base alle rispettive competenze).

Prestazioni indispensabili

Come previsto dall'Art. 3 della Legge 12 giugno 1990, n. 146, sulla Regolamentazione delle prestazioni indispensabili, modificata dalla Legge 11 aprile 2000, n. 83 nel settore del trasporto aereo, in caso di sciopero, il regolare svolgimento delle operazioni di assistenza deve comunque essere sempre garantito per le seguenti categorie di voli:

- gli aeromobili in pericolo nel territorio nazionale;
- i voli di Stato nazionali, ivi compresi i voli militari ed assimilabili, i voli di Stato ed i voli militari di paesi esteri;
- i voli, nazionali od internazionali, direttamente connessi con esigenze di emergenza, soccorso, sanitarie ed umanitarie, interne od estere.

Ai sensi della Circolare ENAC serie EAL 19 del 21 dicembre 2012, sono garantiti altri voli nazionali ed internazionali in base ai criteri ed esigenze stabilite dalla legge.

È inoltre assicurato, sia mediante i voli ricompresi nelle prestazioni indispensabili sia mediante voli cargo, il trasporto di merci deperibili, animali vivi, medicinali, nonché generi qualificati come generi di prima necessità e come merci necessarie per il rifornimento delle popolazioni e per la continuità delle attività produttive nei servizi pubblici essenziali, controllo documenti di viaggio da parte degli Enti, rimpatrio cittadini espulsi, limitatamente alle relative prestazioni indispensabili. Tali voli rientrano nell'elenco dei voli garantiti solo se il Vettore presenta dettagliate dichiarazioni a dimostrazione della tipologia di volo e/o della merce da trasportare. In particolare, i Vettori cargo devono comunicare al Gestore ed ai propri prestatori di servizi con congruo anticipo tipologia di merce trasportata ed elenco dei voli che devono essere garantiti. Nel caso in cui non fossero rispettati i termini di preavviso previsti per le comunicazioni, tali voli non potranno essere garantiti. Inoltre, al fine di consentire e garantire un corretto esercizio del diritto di sciopero ed al contempo salvaguardare la tutela dei diritti costituzionali della persona, quali la libertà e la sicurezza dell'individuo, nonché rispettare gli obiettivi collettivi nella sicurezza delle infrastrutture, nell'ordine pubblico e nelle operazioni aeronautiche, tra le prestazioni "minime" da assicurare ai passeggeri in arrivo vengono inoltre inclusi - per qualsiasi volo, anche se non previsto tra quelli garantiti - i seguenti servizi di assistenza:

- posizionamento dei tacchi all'aeromobile parcheggiato in piazzola;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 110

- attività di sbarco dei passeggeri e relativo trasporto fino all'aerostazione, mediante scale e autobus o mediante loading bridge.

3.8.20 Assistenza aeromobili con codice letterale superiore rispetto alla categoria dell'Aeroporto

Per la definizione delle procedure, si rimanda al Capitolo 28 del Manuale di Aeroporto: "Operazioni di aeromobili con codice letterale superiore al codice di riferimento dell'aeroporto, incluse le vie di rullaggio".

3.8.21 Servizi di coordinamento operativo

3.8.21.1 Coordinamento operativo di scalo

Tutti gli Operatori presenti sullo scalo devono prevedere una struttura di coordinamento operativo, che garantisca la gestione e il controllo delle operazioni di propria competenza.

Tale struttura deve operare in modo integrato e coerente con le attività di supervisione e coordinamento svolte dal Gestore aeroportuale (SEA) attraverso la sua funzione di *Airport Coordination*.

In particolare, si dovrà far riferimento al Duty Manager per ogni problematica che abbia conseguenze sulla normale operatività di scalo.

Relativamente ai servizi diretti aeronautici, legati cioè all'assistenza di un aeromobile in transito sullo scalo e al relativo carico di passeggeri, bagagli e merci, gli Operatori devono assicurare i servizi di competenza nell'arco delle 24h. È responsabilità dell'Operatore coinvolto nei singoli processi aeroportuali garantire l'immediato intervento per assistere i movimenti in arrivo anche se non programmati e tempi di intervento assicurati per assistere i movimenti in partenza operati fuori schedulato. I presidi a fronte di situazioni di contingency sono regolati a parte nelle specifiche procedure di coordinamento e intervento.

Tutti gli Operatori che operano temporaneamente o stabilmente sull'aeroporto sono tenuti a dotarsi di mezzi e strutture tali da garantire l'assistenza necessaria all'operatività dei voli programmati e/o in ritardo, a prescindere dall'esistenza di accordi contrattuali.

Pre-coordinamento operazioni di scalo

AOCC Linate deve ricevere dagli Operatori aeroportuali e dagli Enti di Stato le informazioni relative all'operatività dei voli e alla capacità operativa disponibile per l'erogazione dei servizi aeronautici diretti ed indiretti. Le informazioni raccolte vengono utilizzate dai Duty Manager per valutazioni di interventi specifici, attivazione procedure di recovery, o valutazioni generali sui livelli di operatività attesi sullo scalo. Il Duty Manager utilizza strumenti di analisi statistica on-line per valorizzare e analizzare i principali parametri utilizzati per misurare il livello di servizio dello scalo (report della puntualità, report ritardi, ecc.).

Il Duty Manager provvede a trasferire le informazioni acquisite, opportunamente elaborate, agli enti responsabili delle diverse linee di attività.

Coordinamento operazioni di scalo

AOCC Linate effettua il monitoraggio e il controllo dell'andamento delle diverse linee operative di competenza al fine di garantire il massimo rispetto dei criteri gestionali definiti per le risorse di scalo, individuare i segnali di scostamento dall'andamento regolare dell'operatività, intervenire per competenza, a seconda delle figure professionali, con l'obiettivo di riallineare l'operatività dello scalo ai valori di riferimento.

In particolare, il Duty Manager è responsabile del controllo e mantenimento dei parametri di scalo, del coordinamento delle attività SEA a fronte di situazioni di emergenza, della supervisione e rispetto delle regole di scalo da parte degli Operatori aeroportuali interni ed esterni.

È prevista, in particolare, un'azione di armonizzazione e ritaratura delle linee di programmazione, nel caso in cui si verifichino problemi relativi alla sicurezza, o a riduzioni della capacità dello scalo o di uno dei sottosistemi (BHS, piazzale, check-in, gate, ecc.).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 111

AOCC Linate attraverso le sue unità effettua, inoltre, il monitoraggio e il controllo della puntualità di scalo:

- operando al fine di massimizzare il rispetto degli orari schedulati sugli scali;
- individuando le possibili situazioni di caduta del livello di puntualità sia in arrivo, sia in partenza;
- operando per ridurre le cause del ritardo e gli eventuali disservizi conseguenti;
- stimando i tempi necessari per il recupero dei valori normali di puntualità di scalo.

Supervisione operazioni di scalo

AOCC Linate effettua il monitoraggio, attraverso la consultazione del sistema informativo e/o per mezzo del personale operativo, dello stato di ogni singolo volo. Vengono in particolare monitorate le fasi significative per il controllo dei principali indici di qualità dei servizi erogati nello scalo per garantire l'efficienza del processo di gestione delle risorse infrastrutturali.

A tal fine, i prestatori di servizi sono tenuti ad alimentare i sistemi di scalo, tramite l'utilizzo di device mobili, per il monitoraggio dello stato del volo e delle attività svolte sugli aeromobili durante il turn-around e per la verifica della erogazione tempestiva dei servizi sui voli in partenza.

AOCC Linate verifica, inoltre, il rispetto da parte degli Operatori aeroportuali delle modalità e dei tempi di utilizzo degli impianti, dei mezzi e degli spazi messi a disposizione per lo svolgimento delle attività operative.

Informativa sullo stato operativo dello scalo

Il Duty Manager di AOCC Linate cura i flussi informativi relativi a potenziali limitazioni operative in modo da assicurare la trasmissione tempestiva di tutte le informazioni sul reale stato della capacità operativa dello scalo ad ENAC e agli Operatori/Enti aeroportuali.

Le informazioni di cui sopra specificano:

- le infrastrutture interessate;
- la causa, la tipologia e i tempi di esecuzione di eventuali interventi manutentivi/ispettivi;
- eventuali limitazioni alla capacità aeroportuale.

3.8.21.2 Airport Collaborative Decision Making (A-CDM)

L'Airport Collaborative Decision Making (A-CDM) è un progetto promosso da Eurocontrol sui principali aeroporti europei allo scopo di standardizzare un sistema di gestione integrata del processo di assistenza al volo. Il progetto punta ad un recupero della puntualità di scalo e alla tempestiva condivisione delle informazioni tra gli Operatori che erogano i servizi aeronautici le informazioni sullo stato del volo, sia in fase attiva (dallo sblocco al blocco), che in fase di assistenza a terra (tra il blocco e lo sblocco), creando protocolli e strumenti operativi finalizzati ad evidenziare tempestivamente eventuali deviazioni dal processo operativo programmato.

Il processo CDM si integra con quanto previsto dagli accordi LSSIP (*Local Single Sky ImPlementation*) firmati da ENAC, ENAV e SEA e dal Progetto SESAR (*Single European Sky ATM Research*) a cui SEA partecipa.

L'Airport CDM si propone di incrementare l'efficienza e la puntualità dello Scalo attraverso il miglioramento del flusso di traffico e della gestione della capacità aeroportuale, riducendo i ritardi, aumentando la prevedibilità degli eventi ed ottimizzando l'utilizzo delle risorse.

L'A-CDM rappresenta soprattutto un cambio di metodologia operativa nella gestione del "Turnaround": da *"First come - First Served"* a *"First ready - First Served"*.

Uno dei principali obiettivi del CDM è la valutazione del "Target Take Off Time" (TTOT) nel modo più accurato possibile per permettere di migliorare la pianificazione "en route" e "sector" da parte dell'ATM Europeo; questo è raggiungibile mediante l'implementazione di una serie di "DPI" (Departure Planning Information) e di "EFD" (Flight Update Messages) interscambiati con la CFMU. Pertanto, l'Airport CDM può essere considerato come la base per il collegamento dell'aeroporto al sistema ATM.

L'A-CDM prevede una migliore collaborazione tra le varie parti utilizzando dati sempre più aggiornati, di migliore qualità e con significato univoco; tutte le procedure e le politiche di comunicazione vengono così standardizzate al fine di ridurre ogni possibile fonte di errore.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 112

Le specifiche tecniche relative all'implementazione operativa dell'A-CDM sono contenute nel Manuale di Aeroporto, Capitolo 14 – OL “Ordinato movimento di aeromobili, mezzi e persone sui piazzali”.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	SAFETY MANAGEMENT SYSTEM	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 113

4 SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

Il sistema è descritto nel Capitolo 2.2 del Manuale di Aeroporto.

4.1 Premessa e scopo

Il Safety Management System è un sistema idoneo a garantire che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di sicurezza prefissate e a valutare al contempo l'efficacia del sistema stesso al fine di intervenire per correggere le eventuali deviazioni.

L'efficacia dell'SMS è strettamente legata alla periodica valutazione della sicurezza conseguita ed alle conseguenti azioni di miglioramento del sistema aeroporto, finalità realizzabili solo con il pieno coinvolgimento di tutti gli attori che vi operano in una gestione proattiva della safety.

In tale ambito si richiama la necessità che tutti gli Enti, gli Operatori ed i Soggetti presenti nel sedime, sia in ottica di prevenzione sia di riscontro degli accadimenti, forniscano al Gestore aeroportuale comunicazione su eventuali situazioni e/o fattori di rischio e collaborino con esso e tra loro per porre in essere le azioni necessarie a prevenire, in un'ottica di riduzione, il numero e la gravità degli eventi che possano dar luogo a situazioni anomale.

Ogni Operatore aeroportuale ed Ente deve individuare all'interno della propria struttura la figura professionale che sia il referente aziendale per le tematiche inerenti l'SMS e comunicarlo formalmente, unitamente ai loro riferimenti, alla funzione Airport Safety del Gestore (smsairportsafety@seamilano.eu).

Tutte le organizzazioni sono tenute a rispondere alle richieste di informazioni della funzione Airport Safety del Gestore entro 20gg.

Per le procedure e gli obblighi, si rimanda al manuale SMS del Gestore Aeroportuale e suoi allegati.

4.2 Risk Management

In aggiunta alla compilazione del modulo ASCRA (allegato 4.2), esclusivamente per i casi di danneggiamento aa/mm e/o infrastrutture o sinistri tra mezzi operativi, è richiesta la comunicazione delle seguenti informazioni al fine di una corretta trattazione degli aspetti assicurativi:

- documentazione fotografica nella situazione di fatto dei mezzi coinvolti;
- far sottoscrivere agli stessi terzi individuati, per quanto possibile, dichiarazioni nelle immediatezze del sinistro, sulle circostanze e quanto altro necessario alla comprensione della dinamica;
- indicare la segnaletica presente sia verticale che orizzontale e lo stato di leggibilità/conservazione.

Tali informazioni dovranno essere trasmesse alla Direzione Finance and Insurance di SEA SpA, U.O. Insurance (stefano.spasciani@seamilano.eu).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ASSISTENZA IN CASI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 114

5 SERVIZI DI ASSISTENZA IN CASI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (RIDUZIONI DI CAPACITÀ E CONTINGENCY)

L'Airport Duty Manager mantiene i flussi informativi con gli Operatori aeroportuali e con gli Enti di Stato interessati per definire congiuntamente, per quanto di competenza, la risoluzione delle criticità operative o emergenze che possano limitare la capacità dello scalo, o l'operatività dei vari soggetti operanti sullo stesso.

Inoltre, l'Airport Duty Manager coordina l'attività di ciascun soggetto nel rispetto delle singole funzioni, al fine di arrivare nel minor tempo possibile, e creando la minor turbativa possibile agli Operatori non direttamente coinvolti, alla risoluzione delle criticità.

Procedure operative specifiche potranno regolamentare l'operatività in presenza di funzionamento degradato di specifici processi (ad esempio BHS, sistemi informativi operativi, scioperi che interessano singoli Operatori o specifiche attività).

In particolare, in applicazione del il Regolamento (UE) 255/2010, è stata definita la "*Procedura gestione eventi critici aeroportuali*" (Accordo SEA ENAV OL), che indica le modalità per garantire un equo bilanciamento tra la domanda di traffico sull'Aeroporto e la capacità disponibile, a fronte del verificarsi di un evento critico e per ripristinare il normale funzionamento, qualora le condizioni lo permettano.

Allo scopo di risolvere situazioni di criticità operativa, AOCC Linate si avvarrà del diritto di richiedere particolari prestazioni di assistenza da parte degli Operatori presenti sullo scalo, anche per voli non di diretta competenza. L'Operatore, compatibilmente con le risorse al momento disponibili, dovrà in tal caso garantire l'assistenza ai soggetti che, pur non essendo suoi clienti, la richiedano, applicando per i servizi prestati i relativi corrispettivi. In particolare, dovrà fornire la propria collaborazione per le operazioni di soccorso, in conformità alle disposizioni impartite dagli enti competenti.

5.1 Criteri di attivazione volontari in caso di contingency

L'attivazione dei volontari nasce per aiutare/assistere i passeggeri, in caso sia dichiarato lo "stato di contingency".

L'eventuale chiamata dei volontari è supplementare e di supporto e deve, quindi, essere letta in parallelo ai piani di contingency (es. Procedura di Gestione Emergenza Neve, Pianificazione d'Emergenza Integrata).

Si applica a tutti i casi di contingency, ossia il verificarsi di circostanze eccezionali (ad esempio calamità naturali o nevicate di forte entità), che causano, per periodi di tempo prolungati, una significativa riduzione della capacità operativa aeroportuale, con conseguenti cancellazioni o ritardi dei voli programmati.

Lo "stato di contingency" viene attivato dal Comitato Risposta Crisi (CRC), come definito nelle specifiche procedure aziendali esistenti. Eventualmente, solo se ritenuto necessario dalle Autorità Competenti (ENAC/AOCC Linate), può essere attivato anche a seguito di eventi, che non generino l'attivazione del CRC, ma che creino, comunque, notevoli disagi ai passeggeri e all'utenza aeroportuale.

Le logiche di attivazione devono contemplare flessibilità ed adattabilità, in funzione della gravità dell'evento occorso e delle condizioni che possono variare nel tempo.

Un elenco esemplificativo e non esaustivo dei tipi di contingency è fornito di seguito:

EVENTI CON EFFETTI PIANIFICABILI O PREVEDIBILI CON PREAVVISO > 48H

l) emergenze neve/meteo locale;

EVENTI CON EFFETTI PIANIFICABILI O PREVEDIBILI CON PREAVVISO ≤ 48H

m) disastro aereo remoto;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ASSISTENZA IN CASI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 115

- n) atti terroristici in aeroporti di provenienza;
- o) dirottamenti;
- p) evento meteo/geologico remoto con ripercussioni dilazionate;
- q) contaminazione, radiazioni remote con ripercussioni dilazionate;

EVENTI CON EFFETTI IMPROVVISI

- r) disastro aereo;
- s) evento meteo/geologico locale;
- t) violenti eventi atmosferici locali;
- u) black-out parziale o totale (ATC o aeroportuale);
- v) atto terroristico;
- w) contaminazione, radiazioni locali;
- x) interruzioni operatività Vettori aerei o scioperi improvvisi Operatori trasporto aereo;
- y) danni o guasti bloccanti a infrastrutture aeroportuali strategiche (piste, BHS, impianti ICT).

Un gruppo di dipendenti SEA, appositamente formati, saranno a disposizione dei passeggeri presso il terminal; verranno allestiti punti di assistenza chiamati "Airport Help" dove il personale fornirà informazioni aggiornate sull'operatività dei voli e, in caso di necessità, potrà offrire ai passeggeri buoni pasto, kit per neonati e giochi per i bambini.

5.2 Comitato Risposta Crisi

La sala denominata Centro Operativo per le Emergenze sede del "Comitato Risposta Crisi" costituisce un luogo adeguatamente attrezzato per la riunione del *Crisis Response Committee* formato dagli Enti aeroportuali coinvolti nella soluzione di qualsiasi crisi riguardante l'aeroporto di Linate.

Variando il tipo di problematica da affrontare, anche la composizione del comitato sarà variabile; ci si avvarrà quindi delle professionalità presenti in aeroporto a seconda delle necessità contingenti.

5.2.1 Attivazione CRC

Per crisi si intende qualsiasi evento prevedibile o meno che determini o potenzialmente possa determinare una riduzione superiore al 40% della capacità aeroportuale fino al blocco totale delle attività.

Specificamente le crisi possono essere dovute a:

- emergenze o incidenti aerei interni o esterni al sedime aeroportuale (COE);
- eventi meteorologici;
- emergenze sanitarie;
- atti di terrorismo;
- difficoltà di accesso alle strutture dovute a manifestazioni, scioperi, incidenti o eventi meteo;
- incendi strutturali;
- fallimento delle procedure di back-up in caso di blackout di sistemi vitali per l'operatività dell'aeroporto;
- carenza carburante;
- tutte quelle crisi non prevedibili o che, anche se previste, esplichino i loro effetti in maniera diversa da quanto ci si poteva attendere.

5.2.2 Composizione e convocazione CRC

La composizione tipica dà titolo ad accedere ai seguenti Enti/Operatori:

- il Direttore Territoriale dell'ENAC o suo delegato;
- gli operativi più alti in grado in servizio degli Enti di Stato;
- l'Airport Duty Manager - AOCC Linate SEA;
- un rappresentante ENAV;
- il Capo Scalo di Compagnia o suo rappresentante;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ASSISTENZA IN CASI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 116

- un rappresentante AOC e/o Comitato Utenti.

La mancata presenza di uno o più soggetti titolati non invalida l'attività del comitato.

La convocazione del comitato viene effettuata dal Gestore e deve ritenersi automatica ricevuta la segnalazione incidente.

5.2.3 Procedure di settore per partecipazione a CRC

Ogni Ente è tenuto a predisporre una procedura interna per garantire la presenza del proprio rappresentante che sarà titolato a prendere le necessarie decisioni.

5.2.4 Scopo del CRC

Lo scopo del comitato è di mantenere il più alto grado di operatività aeroportuale possibile, compatibilmente con il tipo di crisi e con il rispetto delle condizioni di sicurezza.

Il CRC ha poteri consultivi ed esegue i provvedimenti emanati da ENAC aventi ad oggetto:

- la chiusura dell'aeroporto o di parti di esso;
- la riduzione del disagio dei passeggeri.

Inoltre, può stabilire flussi, penalizzazioni operative, priorità all'atterraggio o al decollo di determinati voli, nonché emanare sequenze di voli in partenza.

Il Comitato potrà, sempre nel rispetto delle leggi, prendere provvedimenti mirati anche in deroga o in contrasto alle normali procedure in uso.

5.2.5 Dotazioni CRC

La sala è dotata di:

- 8 telefoni abilitati alle chiamate verso l'esterno rispondenti ai numeri:
 - ENAC: 02 748 5 2983
 - SEA: 02 748 5 2985
 - AOC/CNA: 02 748 5 2982
 - PS/CC: 02 748 5 2976
 - Dogana GdF: 02 748 5 2984
 - ENAV: 02 748 5 2986
 - VVF: 02 748 5 2977
 - AREU/Airport First Aid Services Sanità Aerea (USMAF – SASN): 02 748 5 2978
- fax n. 02 7485 3055 (Segreteria)
- n. 1 stampante;
- n. 1 radio;
- 3 PC e 1 monitor LCD 15";
- 3 monitor LCD 42" SONY con collegamento satellitare;
- impianto di videoconferenza.

5.2.6 Comunicazioni con la stampa

Nel caso la crisi sia di tale gravità da interessare la stampa, i comunicati ufficiali dell'aeroporto saranno forniti a cura del Comitato. La funzione *Corporate and Business Communication* di SEA farà propri i comunicati forniti.

5.3 Operazioni in presenza di limitazioni operative

5.3.1 Operazioni in condizioni di visibilità ridotta (*All Weather Operations*)

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	ASSISTENZA IN CASI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 117

La procedura, facente parte integrante del Manuale di Aeroporto – Capitolo 23 “Operazioni in bassa visibilità”, si applica alle operazioni effettuate nell’aeroporto di Milano Linate in condizioni di visibilità ridotta, e prescrivono parametri di sicurezza delle operazioni a terra principalmente allo scopo di ridurre al minimo il rischio di incursioni di pista non autorizzate o collisioni al suolo tra aeromobili e/o veicoli e/o infrastrutture.

5.3.2 Operazioni invernali

5.3.2.1 Comitato aeroportuale neve

Il Comitato Aeroportuale Neve¹ si riunisce presso la Sala Crisi, analogamente al Comitato Risposta Crisi, ed è costituito dai responsabili di:

- ENAC,
- ENAV,
- SEA,
- AOC,
- Prestatori di servizi.

Con riferimento al Piano Emergenza Neve, si veda il Capitolo 24 “Operazioni invernali” del Manuale di Aeroporto.

5.3.3 Procedure in condizioni metereologiche avverse

La procedura viene disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto Capitolo 25 “Operazioni in condizioni meteo avverse” (AWO)

5.3.4 Operazioni notturne

La procedura viene disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto Capitolo 26 “Procedure operazioni notturne”.

¹ Rif. lettera ENAC 09/01/2001 Prot. N. 10-01/PRE

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	VERIFICHE E MISURE INTERDETTIVE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 118

6 Verifiche e misure interdittive

6.1 Verifica del rispetto del Regolamento di Scalo e provvedimenti interdittivi

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 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 può intervenire nei confronti degli Operatori interessati secondo una o diverse delle seguenti modalità:

- applicazione di misure interdittive;
- attuazione di interventi correttivi o di ripristino con addebito dei costi;
- addebito del risarcimento di eventuali danni;
- applicazione di penali e/o altri provvedimenti previsti nei rapporti contrattuali in essere;
- proposta ad ENAC di applicazione di sanzioni e/o altri provvedimenti.

Al fine di procedere alla verifica di violazioni di qualsiasi natura rispetto a quanto previsto dal Regolamento, il personale del Gestore può provvedere, ove necessario, a raccogliere i dati e la documentazione disponibile (comprendente, ove possibile, data e ora, numero della tessera d'aeroporto delle persone e Società coinvolte, ambito aeroportuale, descrizione o documentazione fotografica dell'evento) e quindi provvede a relazionare la propria struttura di coordinamento. In caso di violazioni gravi, il Gestore deve segnalare le violazioni stesse all'ENAC, proponendo 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.

La gravità della violazione è valutata in relazione alla materia disciplinata dal Regolamento; tuttavia, a titolo esemplificativo e non tassativo, vengono considerate "gravi" le violazioni relative a:

- sicurezza e salute delle persone;
- safety;
- security;
- tutela ambiente;
- regole di accesso e circolazione di persone e mezzi;
- informazioni;
- disposizioni normative nazionali ed internazionali;
- modalità di utilizzo delle infrastrutture.

Resta comunque stabilito che è sempre ritenuta "grave" qualunque violazione che avvenga nell'ambito aeroportuale air-side, indipendentemente dalla tipologia della stessa.

In caso di violazioni gravi, il Gestore può segnalare le violazioni stesse all'ENAC, proponendo 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.

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

In tutti i casi di violazione e/o di non ottemperanza alle misure interdittive, il Gestore si riserva inoltre la facoltà, ove possibile e necessario, di porre in atto, con proprie risorse o ditte dallo stesso incaricate, interventi correttivi addebitando agli operatori responsabili i costi sostenuti e gli eventuali danni subiti.

L'addebito dei costi degli interventi di ripristino e di risarcimento degli eventuali danni subiti relativi alle aree ed impianti utilizzati a rotazione da diversi operatori (quali ad esempio banchi check-in, pontili d'imbarco, sistemi bagagli, gate) viene effettuato nei confronti dell'ultimo Operatore che

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	VERIFICHE E MISURE INTERDETTIVE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 119

abbia utilizzato l'area o l'impianto prima della segnalazione al Gestore o del riscontro dell'anomalia da parte del Gestore stesso. Detto provvedimento si applica a fronte degli obblighi da parte degli operatori di utilizzare le infrastrutture in modo corretto, segnalare eventuali danneggiamenti e verificarne la funzionalità prima dell'inizio delle attività.

6.2 Attività di auditing verso gli Operatori

Ferme restando le attività di auditing del Compliance Monitoring Management, il Gestore effettua, in aggiunta, un'attività di auditing verso gli Operatori aeroportuali ai fini della verifica del rispetto del presente Regolamento ed in particolare sui processi normati dal presente Regolamento.

Nello specifico, al fine di controllare la corretta assistenza dei voli in termini di mezzi e personale, il Gestore aeroportuale utilizzerà le check list in cui saranno riportati gli item inclusi nelle seguenti tabelle:

TABELLA FABBISOGNO MINIMO PERSONALE

	<i>numero</i>	<i>DA</i>	<i>A</i>
addetti check-in	almeno 1 ogni 50 pax (con bagaglio da stiva)	STD-150' voli code C STD-120' voli code B	STD-35' STD-35'
addetti imbarco	2	STD/EOBT/TOBT-50'	TOBT -5'
operatori presso i nastri bagagli in partenza	2	STD-150' voli code C STD-120' voli code B	STD-35' STD-35'
coordinatore sottobordo	1	EIBT-5'	AOBT
Agente rampa	1	EIBT-10'	AOBT+5'
addetti carico/scarico bagagli/ Merci	3 se narrow body containerizzati 3 se narrow body carico sfuso	EIBT-5', TOBT -45' EIBT-5', TOBT -45'	AIBT+25', AOBT AIBT+25', AOBT
operatori presso i nastri di immissione riconsegna bagagli	1	AIBT + tempo da Carta dei Servizi 1° bagaglio – 5'	AIBT + tempo da Carta dei Servizi ultimo bagaglio

TABELLA FABBISOGNO MINIMO MEZZI – NARROW-BODY

	<i>numero</i>	<i>disponibilità DA</i>	<i>disponibilità A</i>
nastri se carico sfuso	2	EIBT-5'	TOBT+5'
trattori	2	EIBT-5'	TOBT+5'
scale se finger	1	EIBT-10'	TOBT+10'
scale se stand remoto	2	EIBT-10'	TOBT+10'
auto rampista	1	EIBT-10'	TOBT+10'
loader se containerizzato	2	EIBT-5'	TOBT+5'
transporter se containerizzato	2	EIBT-5'	TOBT+5'
push-back	1	TOBT-10'	TOBT+10'
Mezzo per drenaggio	1	EIBT+15'	EIBT+75'
Mezzo per acqua potabile	1	EIBT+15'	EIBT+75'

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	VERIFICHE E MISURE INTERDETTIVE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 120

Il Gestore effettua un'attività di auditing verso gli Operatori aeroportuali ai fini della verifica del rispetto del presente Regolamento e, in particolare, sui processi normati dal presente Regolamento.

Il Gestore aeroportuale, per quanto concerne l'attività di audit, annualmente elabora un Programma e ne cura la trasmissione ai soggetti e agli Enti interessati. Gli audit consistono in un esame sistematico, programmato e condiviso dei processi e delle procedure relative alla sezione interessata, orientato principalmente alla verifica della conformità rispetto ai requisiti normativi di riferimento, e alla corretta attuazione delle attività previste e regolamentate.

Il Gestore aeroportuale può effettuare delle verifiche aggiuntive rispetto a quelle di cui al punto precedente, previa comunicazione all'Operatore interessato.

Qualora dalle verifiche emergessero delle non conformità (o rilievi) queste verranno descritte e analizzate in un rapporto finale che verrà inviato agli Operatori. In base alla natura dei rilievi potranno essere individuati dei piani di rientro da tali non conformità.

È fatto obbligo ad ogni società oggetto di verifica di fornire al Gestore la documentazione richiesta e dar seguito alle azioni correttive individuate, secondo le tempistiche stabilite.

Nel caso di mancato ottemperamento di quanto sopra richiesto, il Gestore applicherà i rimedi previsti dal contratto e/o quelli consentiti dalla legge (applicazione di penali, risoluzione contrattuale, risarcimento del danno etc.).

In caso di gravi non conformità, ed in particolare per violazione alla normativa vigente, queste verranno notificate anche all'ENAC ed al Vettore cliente quale committente del Prestatore.

6.3 Misure interdittive

In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 705 del Codice della Navigazione, al fine di perseguire i compiti assegnati e assicurare sicurezza e regolarità operativa allo scalo, il Gestore Aeroportuale applica, in casi di necessità e urgenza e salva ratifica dell'ENAC, le misure interdittive di carattere temporaneo descritte nel presente paragrafo. Il Gestore si riserva, quindi, il diritto di agire per rimuovere direttamente le situazioni che impattano sulla sicurezza e sul regolare funzionamento dell'aeroporto previa identificazione, ove possibile, del responsabile per il successivo addebito dei costi sostenuti per tale attività.

Il Duty Manager SEA od altro personale preposto alla gestione delle infrastrutture, dell'area o delle attività interessate, potrà porre in essere tali misure, 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 di edifici ed impianti aeroportuali, o nocumento alla safety ed alla security.

Le misure interdittive sono interventi di natura urgente ed a carattere temporaneo, 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 Regolamento.

Le misure interdittive si applicano sia nei confronti degli Operatori, sia dei loro singoli dipendenti. Le misure interdittive sono stabilite 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, mediante l'esibizione della tessera d'aeroporto, ai fini delle successive azioni, contestazioni e/o ricorsi all'ENAC. Il rifiuto di esibizione della tessera da parte dell'addetto rappresenta una violazione grave al Regolamento della quale viene ritenuto responsabile in solido l'Operatore di appartenenza.

Le misure interdittive possono essere comunicate anche solo verbalmente in caso di situazioni di imminente pericolo o compromissione dell'attività operativa o di altre situazioni che rivestano carattere di urgenza.

Le misure interdittive disposte dal Gestore devono essere immediatamente attuate 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.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	VERIFICHE E MISURE INTERDETTIVE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 121

Il Gestore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile di qualsivoglia conseguenza derivante nei confronti di qualsiasi soggetto dall'applicazione delle misure interdittive a fronte di violazioni del Regolamento. Eventuali conseguenze di qualsiasi natura derivanti dall'applicazione delle misure interdittive non possono pertanto dar luogo a pretese di indennizzo 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. Ove la violazione di disposizioni del Regolamento di Scalo da parte dell'Operatore dia luogo ad interruzioni dell'attività operativa, il Gestore aeroportuale potrà richiedere l'intervento degli altri Operatori presenti sullo scalo (in base a quanto previsto nella procedura per la scelta del prestatore di servizi) dandone comunicazione al Vettore e ad ENAC.

Avverso le misure interdittive l'Operatore destinatario può ricorrere alla Direzione Territoriale Milano Linate dell'ENAC presentando le proprie ragioni, informandone contestualmente il Gestore. ENAC si pronuncia sulla correttezza o meno delle misure interdittive intraprese dal Gestore in relazione a quanto prescritto dal Regolamento.

Le misure interdittive sono definite in relazione alla specifica situazione in atto e, a titolo esemplificativo e non esaustivo, possono consistere in:

- Interruzione immediata di una specifica attività da parte del soggetto inadempiente con eventuale ripresa della stessa solo con modalità corrette;
- invito ad ottemperare prontamente al rispetto di specifici aspetti del Regolamento;
- sospensione per un termine individuato, di eventuali abilitazioni all'utilizzo e/o all'accesso a strutture/impianti concessi dal Gestore agli addetti dell'Operatore e mantenimento della stessa fino a sanatoria;
- diffida dall'utilizzo di attrezzature e mezzi non idonei con proposta a d ENAC di ritiro immediato del relativo permesso di circolazione;
- rimozione di mezzi, attrezzature e/o altri beni o materiali e temporanea collocazione in un'area individuata;
- inibizione all'uso di aree e/o edifici ed impianti danneggiati o utilizzati in modo improprio, fino al ripristino delle medesime.

Il Gestore aeroportuale, ove occorra, applica le misure sotto specificate:

Violazioni alle disposizioni sulla circolazione in area air-side da parte del singolo dipendente dell'Operatore

- sospensione dell'attività in corso e verifica possesso di specifica abilitazione alla guida;
- nel caso in cui la persona ne sia sprovvista, inibizione alla prosecuzione dell'attività, segnalazione dell'evento ad ENAC e diffida all'Operatore;
- in caso contrario eventuale ripresa dell'attività con modalità corrette.

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;
- proposta ad ENAC di ritiro immediato del permesso di circolazione del mezzo.

Inadeguato o negligente utilizzo degli impianti:

- 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 degli impianti (es. sospensione delle abilitazioni alla manovra dei pontili, all'apertura dei gate e/o all'accesso ad aree regolamentate);

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	VERIFICHE E MISURE INTERDETTIVE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 122

- 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 nastri smistamento bagagli);
- la circostanza potrà essere oggetto di specifica informativa al/ai Vettore/i interessati;
- nel caso delle infrastrutture bagagli il Gestore può inoltre provvedere alla rimozione dei bagagli (anche indifferenziati) ed al loro posizionamento in aree presso le quali 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 dei dati informativi operativi minimi eventualmente disponibili per la corretta informativa ai passeggeri;
- la circostanza potrà essere oggetto di specifica informativa al/ai Vettore/i eventualmente interessati.

Danneggiamenti degli edifici e/o impianti

- segregazione e interdizione delle aree, edifici e/o impianti fino al ripristino.

Abbandono rifiuti e FOD

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

Valutazione delle performance dei Prestatori

Periodicamente il Gestore pubblica una valutazione della *performance* dei Prestatori in base ai seguenti aspetti:

- rispetto safety,
- rispetto indicatori di qualità,
- rispetto tutela ambiente,
- rispetto del Regolamento di Scalo

tramite il calcolo di un set di *Key Performance Indicators* definiti con ENAC e comunicati al Comitato Utenti.

ENAC, in caso di riscontrate non conformità, valuta l'opportunità di provvedere alla sospensione o alla revoca della Certificazione di Prestatore di servizi di assistenza a terra.

6.4 Sanzioni

Ai sensi dell'art. 705 comma 2 lett. e) del C.d.N., il Gestore ha il compito di verificare "il rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Scalo da parte degli Operatori privati fornitori di servizi aeroportuali, al fine dell'emissione delle sanzioni previste nel Regolamento stesso".

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.

L'accertata inosservanza delle procedure, degli standard di qualità e dei parametri previsti dal Regolamento di Scalo e dalla Carta dei Servizi dell'aeroporto comporta, a carico dell'Operatore, la comminazione di sanzioni amministrative ai sensi dell'art. 1174 del C.d.N. ("*inosservanza di norme di polizia*"). Il Gestore dovrà, nelle materie di propria responsabilità, segnalare ad ENAC eventuali difformità che possano avere effetti sulla sicurezza o comunque sulla regolare operatività aeroportuale.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO LINATE	VERIFICHE E MISURE INTERDETTIVE	Edizione: RS/LIN/5.0
		Data di validità: Dicembre 2024	Pag. 123

La verifica del rispetto del Regolamento da parte degli operatori pubblici operanti in aeroporto è demandata a ENAC che provvede, altresì, all'irrogazione delle sanzioni..

7. Clausola di salvaguardia

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento di Scalo e per la corretta applicazione dello stesso, si rinvia alle disposizioni normative vigenti.