

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025



PIANO DI EMERGENZA AEROPORTUALE

Aeroporto Galileo Galilei - Pisa

NORME E PROCEDURE PER STATI
DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO

Terza Edizione

Adottato da:
DIREZIONE TERRITORIALE
TOSCANA

DIRETTORE: G. Rosato

Sommario

1.	CAPITOLO 1 – INFORMAZIONI GENERALI	6
1.1.	ELENCO VARIANTI	6
1.2.	GLOSSARIO.....	7
1.3.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	8
1.4.	SCOPO.....	9
1.5.	TIPI DI EMERGENZA	9
1.6.	CAMPO DI APPLICAZIONE	9
1.7.	RESPONSABILITÀ	10
1.8.	REGOLE GENERALI.....	15
1.8.1.	CONTINUITÀ DELLE OPERAZIONI E FORMAZIONE DEL PERSONALE	15
1.8.2.	CIRCOLAZIONE NELL'AREA DI MANOVRA	15
1.8.3.	PROCEDURE IN CONDIZIONI DI VISIBILITÀ RIDOTTA	15
1.8.4.	RIFORNIMENTO CARBURANTE	15
1.8.5.	CONTROLLO NOTIZIE E FOTOGRAFIE E GESTIONE DATI RELATIVI ALL'INCHIESTA...16	
1.8.6.	SALVAGUARDIA DI PERSONE O COSE.....	16
1.9.	SISTEMI DI COMUNICAZIONE.....	16
1.9.1.	COMUNICAZIONI VIA RADIO UHF	17
1.9.2.	COMUNICAZIONI CON TWR DA PARTE DEL PERSONALE INTERESSATO.....	17
1.10.	MODALITÀ DI INTERVENTO NUCLEO ANTINCENDI.....	17
1.11.	PUNTI DI RADUNO E VARCHI DI ACCESSO E USCITA	18
1.12.	SCORTA INTANGIBILE	18
1.13.	RECUPERO SALME.....	18
1.14.	VERIFICA DEL PIANO DI EMERGENZA	18
1.14.1.	ESERCITAZIONI SU SCALA TOTALE	19
1.14.2.	ESERCITAZIONI PARZIALI O TABLE TOP	19
1.14.3.	FINE ESERCITAZIONE.....	19
1.14.4.	DE-BRIEFING.....	19
2.	CAPITOLO 2 STATO DI ALLARME.....	20
2.1.	PREMESSA	20
2.2.	FASE DI CONOSCENZA E COMUNICAZIONE: CATENA DI ALLERTAMENTO.....	20
2.3.	AZIONI	20
2.3.1.	TWR	20
2.3.2.	VV.F.	21
2.3.3.	AAM	21
2.3.4.	ADM	21
2.3.5.	PSA	21
2.3.6.	POLARIA	21
2.3.7.	PHAM	22
2.3.8.	DT ENAC	22
2.4.	CONCLUSIONE DELLO STATO DI ALLARME	22
3.	CAPITOLO 3 STATO DI EMERGENZA	23
3.1.	PREMESSA	23
3.2.	FASE DI CONOSCENZA E COMUNICAZIONE: CATENA DI ALLERTAMENTO PER STATO DI EMERGENZA	23
3.3.	FASE DI SOCCORSO: PREDISPOSIZIONE DEI MEZZI DI PRONTO INTERVENTO.....	23
3.4.	FASE POST SOCCORSO: VALUTAZIONI PRELIMINARI DI ATTIVAZIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA.....	24
3.5.	AZIONI	24
3.5.1.	TWR	24
3.5.2.	VV.F.	24
3.5.3.	AAM	24
3.5.4.	ADM	25
3.5.5.	PSA	26
3.5.6.	POLARIA	26

3.5.7.	TLS	26
3.5.8.	TO.....	26
3.5.9.	MANUTENTORE	26
3.5.10.	HDR	27
3.5.11.	HANDLING	27
3.5.12.	RIFORNITORI	27
3.5.13.	PHAM	27
3.5.14.	PHT	27
3.5.15.	PHM	27
3.5.16.	GROUND OPERATIONS MANAGER	27
3.5.17.	TERMINAL MANAGER	28
3.5.18.	SAFETY MANAGER	28
3.5.19.	OPERATORE AEREO	28
3.5.20.	G.D.F.....	28
3.5.21.	118	28
3.5.22.	DT ENAC	28
3.5.23.	ACM	28
3.5.24.	CUSTOMER SERVICE	28
3.5.25.	SECURITY MANAGER	28
3.5.26.	IS	29
3.5.27.	PAS	29
3.5.28.	RESPONSABILE COMUNICAZIONE	29
3.6.	CONCLUSIONE DELLO STATO DI EMERGENZA	29
4.	CAPITOLO 4 INCIDENTE INTERNO AL SEDIME	30
4.1.	PREMESSA	30
4.2.	FASE DI CONOSCENZA E COMUNICAZIONE: CATENA DI ALLERTAMENTO PER STATO DI INCIDENTE INTERNO AL SEDIME	30
4.3.	GESTIONE OPERATIVA E ATTIVAZIONE DEL COE	30
4.4.	FASE DI SOCCORSO: INTERVENTO SUL LUOGO DELL'INCIDENTE PER A/M CIVILE	31
4.5.	FASE DI POST SOCCORSO:	34
4.6.	AZIONI	34
4.6.1.	TWR	34
4.6.2.	VV.F.	35
4.6.3.	AAM	35
4.6.4.	ADM	36
4.6.5.	PSA	37
4.6.6.	118	37
4.6.7.	POLARIA	38
4.6.8.	TLS	38
4.6.9.	PAS	39
4.6.10.	HDR	40
4.6.11.	RIFORNITORI	40
4.6.12.	PHAM	41
4.6.13.	PHT	41
4.6.14.	SAFETY MANAGER	41
4.6.15.	PHM	41
4.6.16.	OPERATORE AEREO	42
4.6.17.	HANDLING	42
4.6.18.	CUSTOMER SERVICE	42
4.6.19.	G.D.F.....	43
4.6.20.	IS	43
4.6.21.	SECURITY MANAGER	43
4.6.22.	DT ENAC	43
4.6.23.	ACM	43
4.6.24.	GROUND OPERATIONS MANAGER	43
4.6.25.	TERMINAL MANAGER	43

4.6.26.	TO.....	44
4.6.27.	RESPONSABILE COMUNICAZIONE	44
4.6.28.	MANUTENTORE	44
4.6.29.	TEAM DI CONTATTO	44
4.7.	RIPRESA DELLE OPERAZIONI.....	44
5.	CAPITOLO 5 INCIDENTE ESTERNO AL SEDIME	46
5.1.	PREMESSA	46
5.2.	FASE DI CONOSCENZA E COMUNICAZIONE: CATENA DI ALLERTAMENTO PER STATO DI INCIDENTE ESTERNO AL SEDIME	46
5.3.	FASE DI POST SOCCORSO:	47
5.4.	GESTIONE OPERATIVA E ATTIVAZIONE DEL COE	47
5.5.	AZIONI	48
5.5.1.	BOC	48
5.5.2.	APP	48
5.5.3.	TWR	49
5.5.4.	VV.F.	49
5.5.5.	AAM	50
5.5.6.	ADM	50
5.5.7.	PSA	51
5.5.8.	POLARIA	51
5.5.9.	TLS	52
5.5.10.	PHAM	53
5.5.11.	PHT	53
5.5.12.	SAFETY MANAGER	53
5.5.13.	PHM	53
5.5.14.	OPERATORE AEREO	54
5.5.15.	HANDLING	54
5.5.16.	CUSTOMER SERVICE	54
5.5.17.	118	54
5.5.18.	HDR	55
5.5.19.	IS	55
5.5.20.	SECURITY MANAGER	56
5.5.21.	DT ENAC	56
5.5.22.	ACM	56
5.5.23.	GROUND OPERATIONS MANAGER	56
5.5.24.	TERMINAL MANAGER	56
5.5.25.	RESPONSABILE COMUNICAZIONE	56
5.5.26.	TO.....	57
5.5.27.	MANUTENTORE	57
5.5.28.	TEAM DI CONTATTO	57
5.6.	RIPRESA DELLE OPERAZIONI.....	57
6.	CAPITOLO 6 INCIDENTE IN MARE.....	58
6.1.	PREMESSA	58
6.2.	FASE DI CONOSCENZA E COMUNICAZIONE: CATENA DI ALLERTAMENTO PER STATO DI INCIDENTE IN MARE.....	58
6.3.	GESTIONE OPERATIVA E ATTIVAZIONE DEL COE	58
6.4.	FASE DI POST- SOCCORSO	59
6.5.	AZIONI	59
6.5.1.	APP	60
6.5.2.	BOC	60
6.5.3.	2° MRSC	60
6.5.4.	POLMARE	61
6.5.5.	ALTRI SOGGETTI.....	61
6.6.	RIPRESA DELLE OPERAZIONI.....	61
CAPITOLO 7: PIANO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI INCIDENTE AEREO E FAMILIARI – GESTORE AEROPORTUALE		63

7.1.	SCOPO.....	64
7.2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	64
7.3.	DEFINIZIONI	64
7.4.	RUOLI E RESPONSABILITÀ	65
7.4.1.	ENAC.....	65
7.4.2.	RESPONSABILITÀ VETTORE	66
7.4.3.	RESPONSABILITÀ GESTORE	67
7.4.4.	TEAM DI CONTATTO AEROPORTUALE.....	67
7.4.5.	FORZE DELL'ORDINE	67
7.4.6.	TERZE PARTI	68
7.5.	SALE DI ACCOGLIENZA E ASSISTENZA.....	68
7.5.1.	SALA DI ASSISTENZA PASSEGGERI.....	68
7.5.2.	SALA DI ASSISTENZA CREW E ACCOGLIENZA FAMILIARI CREW	69
7.5.3.	SALA DI ACCOGLIENZA FAMILIARI.....	69
7.6.	FORNITURA DI GENERI DI PRIMA NECESSITÀ E CONFORTO	69
7.6.1.	SERVIZI IGIENICI	69
7.6.2.	ACQUA POTABILE E GENERI DI CONFORTO	69
7.6.3.	RISCALDAMENTO E ILLUMINAZIONE DELLE SALE.....	70
7.6.4.	GENERI DI PRIMA NECESSITÀ	70
7.7.	INDIVIDUAZIONE DEL PERSONALE AEROPORTUALE INCARICATO DEL POST SOCCORSO.....	70
7.7.1.	PERSONALE PER L'ACCOGLIENZA E REGISTRAZIONE	70
7.7.2.	PERSONALE PER IL TEAM DI CONTATTO AEROPORTUALE.....	70
7.7.3.	PERSONALE PER LE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA.....	71
7.8.	MODALITÀ DI ALLERTAMENTO DEL PERSONALE COINVOLTO NELLE ATTIVITÀ DI POST SOCCORSO.....	71
7.9.	MODALITÀ DI ACCESSO E PRIMA ACCOGLIENZA PRESSO LE SALE	72
7.9.1.	ACCESSO SALA DI ACCOGLIENZA FAMILIARI	72
7.9.2.	ACCESSO SALA DI ASSISTENZA PASSEGGERI	72
7.9.3.	ACCESSO SALA CREW	72
7.9.4.	ACCESSO SALA DI ACCOGLIENZA FAMILIARI CREW	73
7.9.5.	LUOGO DI RICONGIUNGIMENTO	73
7.10.	MODALITÀ DI ACCETTAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE PERSONE COINVOLTE.....	73
7.10.1.	REGISTRAZIONE FAMILIARI	74
7.10.2.	REGISTRAZIONE PASSEGGERI.....	75
7.10.3.	REGISTRAZIONE CREW E FAMILIARI	75
7.11.	ASSISTENZA DI NATURA PSICOSOCIALE	76
7.12.	RILASCIO DEI PASSEGGERI E CREW COINVOLTI.....	76
7.13.	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DELLO SCALO	76
7.13.1.	COMUNICAZIONE DI COORDINAMENTO FRA SOGGETTI CHE INTERVENGONO NELLE ATTIVITÀ DI "POST SOCCORSO "	76
7.13.2.	COMUNICAZIONE FRA SOGGETTI CHE INTERVENGONO NELLE ATTIVITÀ DI "POST SOCCORSO "E FAMILIARI.....	77
7.13.3.	COMUNICAZIONE FRA SOGGETTI CHE INTERVENGONO NELLE ATTIVITÀ DI "POST SOCCORSO "E PERSONE COINVOLTE.....	77
7.13.4.	COMUNICAZIONE FRA SOGGETTI CHE INTERVENGONO NELLE ATTIVITÀ DI "POST SOCCORSO "E PASSEGGERI IN AEROSTAZIONE.....	77
7.13.5.	COMUNICAZIONE FRA SOGGETTI CHE INTERVENGONO NELLE ATTIVITÀ DI "POST SOCCORSO "E MEDIA	78
7.13.6.	TECNICHE DI COMUNICAZIONE CON LE PERSONE COINVOLTE	78
7.14.	TUTELA DELLA PRIVACY.....	78

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INFORMAZIONI GENERALI -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

1.2. Glossario

Acronimo	Descrizione
2° MRSC	(Maritime Rescue Sub-Centre) Centro secondario di soccorso marittimo di Livorno
A/I	Antincendio Aeronautica Militare
A/M	Aeromobile
AAS	Addetti Apron Safety di Toscana Aeroporti S.p.A.
ACC	(Area control centre) Sala Radar di controllo regionale
ACM	Accountable Manager di Toscana Aeroporti S.p.A.
ADM	Airport Duty Manager di Toscana Aeroporti S.p.A.
AM	Aeronautica Militare Italiana
AAM	Addetto Area Movimento di Toscana Aeroporti S.p.A.
ANSV	Agenzia Nazionale Sicurezza Volo
APP	(Approach) Sala Radar di controllo di avvicinamento
ATS	(Air traffic services) Servizi del traffico aereo
ATZ	(Aerodrome traffic zone) Zona di traffico aeroportuale
BA	Brigata Aerea
BOC	Sala Operativa 46ª BA
CO	Centrale Operativa del 118
COE	Centro Operativo delle Emergenze
CS	Customer Service di Toscana Aeroporti. S.p.A.
CTR	(Control zone) Zona di controllo dello spazio aereo
DT ENAC	Direzione Territoriale dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Deputy	Responsabile delegato a svolgere le funzioni in sostituzione del dirigente
DSS	Direttore Sanitario del Soccorso
DTS	Direttore Tecnico del Soccorso
ENAC	Ente Nazionale Aviazione Civile
ET	Emergency Team del PSA
FIDS	Flight Information Display System
FOD	(Foreign Object Debris) Oggetti estranei che potrebbero causare danni ad un aeromobile o a persone
G.d.S.	Giornale di Scalo
HANDLING	Società Prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra che erogano servizi di Handling diverse da HDR
HDR	Handling di Riferimento, società a cui l'Operatore Aereo ha affidato i servizi di handling del volo coinvolto in scenario di allarme/emergenza/incidente
IMRCC	(Italian Maritime Rescue Coordination Centre) centro italiano di coordinamento del soccorso marittimo
IS	Impresa di sicurezza incaricata dal gestore.
M/v	Motovedetta
MAN	Manutentore di Toscana Aeroporti S.p.A.
Manager	Responsabile di Funzione con qualifica di Quadro/ Funzionario
MRCC	(Maritime Rescue Coordination Centre) centro di coordinamento del soccorso marittimo
MRSC	(Maritime Rescue Sub-Centre) Centro secondario di soccorso marittimo
On scene Commander	Persona del Rescue and Firefighting Service (RFFS) designata al comando delle operazioni di soccorso. All'interno del sedime aeroportuale risponde al nominativo radio "Master"

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INFORMAZIONI GENERALI -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

Acronimo	Descrizione
Operatore Aereo	Compagnia Aerea o suo Rappresentante
OSC	(On Scene Coordinator) Coordinatore sul posto del soccorso marittimo
PAS	Passengers Assistance Service: Società di servizi (anche in reperibilità) incaricata dal Gestore per l'assistenza ai Passeggeri
PC	Protezione Civile
PCA	Posto Comando Avanzato
PHAM	Post Holder Area Movimento di Toscana Aeroporti S.p.A.
PHM	Post Holder Manutenzione di Toscana Aeroporti S.p.A.
PHT	Post Holder Terminal di Toscana Aeroporti S.p.A.
PMA	Posto Medico Avanzato
PNL	Passenger Name List
PSA	Primo Soccorso Aeroportuale
PSIC	Associazione che fornisce assistenza psicologica
Rifornitori	Società che erogano i servizi di rifornimento carburante
SAR	Search And Rescue, operazioni di ricerca e soccorso
SAT	Special Assistance Team del Vettore
SM	Safety Manager di Toscana Aeroporti S.p.A.
SMS	Safety Management System
SS	Security Service di Toscana Aeroporti S.p.A.
SSI	Ufficio Gestione Emergenze – Sala Situazione Italia del Dipartimento della Protezione Civile
SV	Ufficio Sicurezza Volo 46 ^a BA
TLS	Team Leader Security di Toscana Aeroporti S.p.A.
TO	Addetti Terminal Operations di Toscana Aeroporti S.p.A.
TWR	Torre di Controllo
UCG	Unità Costiera di Guardia
USMAF	Ufficio di Sanità Marittima Aerea e di Frontiera
VVF	Vigili del Fuoco

1.3. Riferimenti normativi

- Codice della Navigazione;
- Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti Edizione 2 Cap. 9;
- Regolamento Redazione e gestione del piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari Edizione n°1 del 05/05/2023;
- Circolare ENAC APT 18A del 30/01/2008;
- Presidenza del consiglio dei Ministri – Dipartimento di Protezione Civile, Direttiva 27 luglio 2010 nuovi indirizzi per la dichiarazione dello stato di emergenza e di grande evento;
- Direttiva 27 gennaio 2012 Presidente del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Protezione Civile, modifiche alla direttiva 2 maggio 2006 recante “Indicazioni per il coordinamento operativo di emergenze”;
- Sentenza del Consiglio di Stato n. 5946/2013 e n. 661/2015;
- Linee guida n.1/1996 del Ministero della Sanità pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n.114 Serie Generale del 17 maggio 1996 “Atto di intesa tra Stato e regioni di approvazione delle linee guida sul sistema di emergenza sanitaria in applicazione del Decreto del presidente della Repubblica 27 marzo 1992”;
- Presidenza del consiglio dei Ministri – Dipartimento di Protezione Civile Pubblicazione giugno 1997 n. 52 – linee guida sull'organizzazione sanitaria in caso di catastrofi sociali.

- Linee guida LG 2023/004-APT - Ed. 1 del 6/10/2023 - Linee guida e buone pratiche per l'elaborazione e la gestione del piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari in ambito aeroportuale.
- Annesso 14 ICAO - 9.2: Soccorso e lotta antincendio Vol. I.;
- Doc ICAO 9137 AN/898 Part.7 Airport Emergency Planning;
- Reg(UE) 139/2014 Annex IV - ADR.OPS.B.005 e relative AMC;
- Regolamento UE 996/2010;
- Regolamento UE 376/2014;
- Regolamento Interno del Presidio Sanitario Aeroportuale di Toscana Aeroporti S.p.A.

1.4. Scopo

Il presente piano descrive le modalità di allertamento, di soccorso e di post soccorso, le responsabilità e i compiti di Enti e Stakeholder coinvolti, siano essi interni e/o esterni all'Aeroporto di Pisa, in caso di aeromobili in stato di allarme, emergenza e/o in caso di incidente aereo, al fine di garantire la massima assistenza a passeggeri, equipaggio e relativi familiari coinvolti e limitare i danni conseguenti al verificarsi di un incidente aereo.

Il Piano non fa riferimento a situazioni di emergenza derivanti:

- da "Atti di interferenza illecita", la cui gestione è rimandata al relativo Piano in vigore ed alle ordinanze in materia di security emanate da ENAC Direzione Territoriale Aeroporti Toscana.
- da richieste di intervento sanitario, la cui gestione è rimandata a procedure interne del gestore e per le quali la TWR/APP comunica ad AAM via linea punto-punto i dettagli della richiesta (età, sesso, problematica riscontrata e posizione a bordo) per l'attivazione dei soccorsi.

1.5. Tipi di emergenza

Nel presente piano sono individuate le seguenti situazioni per le quali si attiva la catena di allertamento:

Stato di ALLARME	Situazione nella quale un aeromobile ha, o si sospetta che abbia, problemi la cui entità, di norma, non comporta serie difficoltà nell'effettuazione di un atterraggio in sicurezza.
Stato di EMERGENZA	Situazione nella quale si ha certezza dello stato di pericolo in cui versa l'aeromobile ed i suoi occupanti ed un incidente è ritenuto possibile.
Stato di INCIDENTE	Situazione nella quale un aeromobile riporta danni la cui entità compromette la resistenza strutturale e le sue prestazioni e/o si sono verificati eventi dannosi per i passeggeri. Gli "scenari" di incidente presi in analisi nel presente piano sono: • Incidente all'interno del sedime aeroportuale; • Incidente all'esterno del sedime aeroportuale; • Incidente in mare.

1.6. Campo di applicazione

Per la gestione di eventi occorsi alla linea di volo da/per l'Aeroporto di Pisa, il presente Piano è applicato in coordinamento con la "POP - SIV 002", edito dalla 46^a BA, con il "Piano Comunale di Protezione Civile-Rischio Incidente Aereo", con le "Direttive tattiche di intervento congiunto AM e VVF per stati di emergenza od incidente ad aeromobili militari o

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INFORMAZIONI GENERALI -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

civili nell'aeroporto di Pisa", edito dalla 46^a BA, ENAC e VVF, e con il "Piano di emergenza per il soccorso ad aeromobile in mare" edito da 2°M.R.S.C.

In questo ambito, in caso di incidente aereo occorso ad aeromobile civile, è attivato il **"Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari"**, riportato in apposita sezione del presente Piano di Emergenza Aeroportuale, nelle modalità e nei casi riportati nel proseguo del presente documento, nel quale sono descritte le responsabilità, i compiti e le modalità di gestione delle attività di Post-Soccorso.

1.7. Responsabilità

118	Provvede ad avvisare le strutture sanitarie per le azioni stabilite nel piano di intervento per incidente aereo. Invia i mezzi di soccorso sanitari più vicini per itinere. Garantisce la presenza di un DSS che coordina con il DTS gli interventi Sanitari, sul luogo dell'incidente.
2° MRSC	Elabora il piano di emergenza per il soccorso di Aeromobili in mare Attiva con la propria sala operativa il coordinamento dell'emergenza in mare Assicura con personale, mezzi e materiali propri, il servizio di ricerca e salvataggio della vita umana in mare.
BOC	Qualora la TWR sia impossibilitata a comunicare, provvede a comunicare gli stati di allarme/emergenza/incidente tramite sistema di allertamento secondario.
Carabinieri	Carabinieri della Stazione Aeroportuale che svolgono servizi di piantonamento e sorveglianza in caso di incidente aereo entro il sedime aeroportuale.
Centro coordinamento di	Centro di coordinamento delle maxi-emergenze in caso di incidente esterno al sedime aeroportuale (compreso, perciò, il caso di incidente esterno nelle immediate vicinanze del sedime) istituito e presieduto dal Sindaco o da suo Delegato. Si costituisce quando, per tipologia e/o estensione dell'incidente è richiesto l'impiego di numerose risorse. Provvede a: • supportare le richieste che provengono dal luogo dell'incidente attraverso il Direttore Tecnico dei Soccorsi (DTS), il quale tiene costantemente aggiornato il Centro di Coordinamento sulla situazione; • garantire l'assistenza e, se necessario, l'evacuazione della popolazione interessata, anche indirettamente, dall'evento; • tenere costantemente informate le sale operative nazionali sull'evoluzione dell'evento; • mantenere i rapporti con i mass media, prevedendo uno spazio idoneo dedicato agli incontri con i giornalisti; • organizzare le attività finalizzate al ripristino della situazione ordinaria.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INFORMAZIONI GENERALI -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

		Il centro di coordinamento può richiedere l'intervento del Dipartimento della Protezione Civile. Il centro di Coordinamento può operare in stretta collaborazione col COE aeroportuale.
COE		Centro Operativo per l'Emergenza presieduto dal Direttore Territoriale dell'ENAC o suo delegato, cui partecipano i responsabili di tutti gli enti e soggetti aeroportuali coinvolti nella gestione dell'emergenza che abbiano potere decisionale in merito alle operazioni in atto. Il COE si costituisce in tutti i casi in cui l'incidente aereo avvenga all'interno del sedime aeroportuale. Può operare in stretto coordinamento con il Centro di Coordinamento. Nelle more dell'intervento dell'ENAC, il gestore aeroportuale, in coerenza con quanto previsto nel Piano di Emergenza, assicura il coordinamento delle attività sul sedime aeroportuale di tutti i soggetti pubblici e privati, ai fini del corretto svolgimento delle funzioni che il Piano stesso assegna.
ENAC Generale	Direzione	Attraverso il Crisis Management Team (Sala Crisi) della Direzione Generale provvede a contattare l'Unità di Crisi del Ministero degli affari esteri e cooperazione internazionale al fine di fornire le dovute informazioni sull'accaduto.
Direzione Toscana	Territoriale	Adotta il Piano di Emergenza proposto da Toscana Aeroporti. Coordina i soggetti Pubblici e convoca le riunioni di coordinamento promosse da Toscana Aeroporti nell'ambito delle quali accerta e condivide il corretto ripartimento dei compiti e responsabilità tra i vari soggetti coinvolti che dovranno poi provvedere ad adottare proprie, coerenti procedure, in applicazione di quanto previsto dal PEA. E' responsabile della custodia della chiave della sala gestione emergenze in cui si tiene il COE. A seguito di un incidente: - Presiede il Centro Operativo Emergenza (COE). - Informa la Sala Crisi della Direzione Generale ENAC; - Informa l'Agenzia Nazionale Sicurezza Volo. Vigila sull'attuazione delle procedure del piano di emergenza aeroportuale e verifica che tutti gli attori coinvolti nel processo di assistenza alle vittime e ai loro familiari rispettino le procedure indicate in ottemperanza ai contenuti essenziali. Garantisce, insieme alla Prefettura, la collaborazione con l'SSI fornendo conoscenze tecniche per l'intervento, informazioni relative alle persone coinvolte, informazioni utili per l'assistenza alle vittime e ai loro familiari. Garantisce la collaborazione con l'Autorità giudiziaria e l'ANSV in merito all'inchiesta sull'evento. Cura, con ANSV, l'attività di informazione istituzionale ed i rapporti con i Mass Media per gli aspetti legati all'incidente aereo.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INFORMAZIONI GENERALI -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

Gestore Aeroportuale Toscana Aeroporti	Assicura il coordinamento delle attività sul sedime aeroportuale di tutti i soggetti presenti, cooperando con i soggetti pubblici ai fini del corretto svolgimento delle funzioni assegnate nel PEA. Si coordina con gli Enti pubblici e privati interessati per l'elaborazione del Piano di emergenza. Predisporre ed aggiorna il Piano di Emergenza da sottoporre ad ENAC per l'adozione. Predisporre e attua il Programma di Esercitazione nei tempi e modalità indicate. Attiva il Centro Operativo dell'Emergenza (COE) che rimane in contatto con le competenti strutture dell'ENAC presenti o reperibili e con gli altri Enti aeroportuali. Individua e rende disponibile personale per il Team di Contatto. Provvede per la disponibilità di: ▪ Mezzi per il trasporto; ▪ Locali per il primo soccorso; ▪ Locali e personale da impiegare presso il centro operativo per l'emergenza; ▪ Attrezzature e materiale sanitario per il primo soccorso; ▪ Locali e personale per l'accoglienza familiari dei passeggeri/crew ed assistenza alle persone coinvolte; ▪ Ulteriori mezzi ed attrezzature secondo necessità. Gestisce le aperture del varco carrabile al fine di consentire il flusso dei mezzi di emergenza all'interno del sedime. Coordina la sosta temporanea e il raduno dei mezzi di soccorso fino alla presa in carico del follow-me* per la scorta sul luogo dell'incidente. Attiva le sale di accoglienza e assistenza. Assicura il coordinamento delle attività operative sul sedime aeroportuale. Fornisce informazioni in merito allo stato operativo dell'aeroporto. Fornisce informazioni in merito all'apertura della sala di accoglienza per i familiari. * I riferimenti presenti nel PEA al "follow me" sono da intendersi riferiti al "follow me" civile, salvo diversamente indicato. In caso di necessità, TA può richiedere alla 46a BA il supporto anche del follow me militare.
G.d.F.	Fornisce il presidio come forza dell'ordine al varco carrabile.
Gruppo di Protezione delle forze	Personale militare della Difesa che svolge servizi di presidio, piantonamento e sorveglianza in caso di incidente aereo entro il sedime aeroportuale.
HANDLING/HDR	Fornisce personale in turno e mezzi per fronteggiare le eventuali necessità/esigenze sopraggiunte.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INFORMAZIONI GENERALI -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

	In caso di incidente aereo fornisce assistenza logistica secondo quanto disciplinato nel Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e familiari.
IS	Impresa di sicurezza incaricata dal gestore che fornisce protezione alle sale di accoglienza e assistenza, controllo accessi alle stesse e assistenza (anche mediante personale in reperibilità) facilita il deflusso dei passeggeri durante l'evacuazione del Terminal in coordinamento con le Forze dell'ordine.
Associazione specializzata per supporto psicologico	Attivabile dal gestore in caso di attivazione del PEA per le seguenti attività: ▪ Interventi on site tramite psicologi abilitati, al fine di fornire supporto alle vittime e loro familiari ed al personale impiegato; ▪ Sostegno psicologico al personale coinvolto nella fase post evento critico;
Operatore Aereo	Garantisce, anche mediante HDR, il rilascio di informazioni attendibili e tempestive al COE. Fornisce ad ADM, anche mediante HDR, dati e notizie che possono essere utili per il soccorso. Attiva il proprio piano di "emergency response" Attiva il proprio centro di unità di crisi. Partecipa con un suo delegato al COE Fornisce la lista passeggeri entro due ore dalla notifica dell'incidente all'ANSV ed al responsabile della Sala Crisi dell'ENAC.
Polaria	Assicura il presidio, la vigilanza e l'ordine pubblico nelle aree interessate sotto il coordinamento del Dirigente della Polizia di Frontiera. Coordina il ricongiungimento tra familiari e passeggeri coinvolti. Gestisce gli effetti personali recuperati dei passeggeri. È responsabile della comunicazione ai familiari relativa allo stato di salute dei passeggeri coinvolti. Provvede all'apertura della sala COE in caso di momentanea assenza della DT ENAC Collabora con ENAC per l'attuazione di tutte le misure ritenute necessarie e per le comunicazioni con la Prefettura.
Polmare	In coordinamento con la Polaria gestisce le liste dei passeggeri recuperati in mare. In coordinamento con la Polaria coordina il ricongiungimento dei familiari presenti in aeroporto, con i passeggeri recuperati. E' responsabile della comunicazione ai familiari eventualmente presenti sul luogo di raccolta dei passeggeri recuperati. Allerta la direzione operativa degli uffici competenti sul territorio qualora l'incidente avvenga in un luogo a mare diverso da quello gestito dalla Polmare di Livorno.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INFORMAZIONI GENERALI -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

PAS	Fornisce assistenza ai passeggeri/crew/familiari nelle sale di accoglienza (anche mediante personale in reperibilità).
PSA	Allerta il soccorso sanitario del 118. Si porta sul luogo dell'incidente e, seguendo le disposizioni tecniche del DTS, assume il ruolo di DSS fino all'arrivo del 118, attuando la ricognizione primaria e il primo soccorso sanitario. Si rapporta con la CO 118 per la quantificazione delle necessità per un adeguata attivazione dei soccorsi. Stabilisce all'interno del terminal (Sala Partenze Internazionali) il presidio sanitario per dare assistenza ai passeggeri coinvolti ed ai familiari. Si avvale del supporto dell'Associazione specializzata in supporto psicologico per l'assistenza sanitaria ai passeggeri coinvolti e familiari Compila il registro "Relazione Medica" in cui sono riportate le generalità dei passeggeri coinvolti e/o familiari a cui fornisce l'assistenza sanitaria. Le copie sono destinate a: ▪ Passeggero e/o al familiare assistito; ▪ Polaria per recapitarle al COE; ▪ PSA per record keeping
USMAF	Assicura gli adempimenti di legge in materia di profilassi internazionale legata al traffico aereo, d'Igiene pubblica e di Polizia Sanitaria.
Team di Contatto Aeroportuale	è individuato nel "Piano di Assistenza alle Vittime di Incidente Aereo e loro Familiari". La funzione del Team è quella di assicurare una corretta informazione alle vittime ed ai loro familiari rispetto alla gestione dell'evento e assistenza delle persone coinvolte.
TWR	Comunica gli stati di allarme, emergenza o incidente usando il sistema di allerta <u>primario</u> e/o quello <u>secondario</u> in base allo scenario. E' responsabile di coordinare i movimenti a terra nell'area manovra.
Vigili del Fuoco	Attuano quanto stabilito nel piano "Direttive tattiche di intervento congiunto A.M.-V.V.F. per stati di emergenza o incidente ad aeromobili militari o civili nell'aeroporto di Pisa" e nell'atto di intesa con il 118 di Pisa, per la gestione delle emergenze di massa. Il Capo Turno dei Vigili del fuoco coordina gli interventi tecnici di soccorso, individua la zona rossa, assume il ruolo di DTS per aeromobili civili fino all'arrivo del funzionario di servizio e/o del Comandante Provinciale. La sala operativa del Comando Provinciale Vigili del Fuoco informa la Protezione Civile del Comune di Pisa sull'incidente (per eventuale attivazione del piano chiusure in caso di incidente interno e per competenza nel caso di incidente esterno)

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INFORMAZIONI GENERALI -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

1.8. Regole generali

1.8.1. Continuità delle operazioni e formazione del personale

Ogni Ente/Società/Soggetto coinvolto nelle operazioni descritte nel presente manuale dovrà garantire la continuità delle operazioni di competenza.

In particolare dovrà garantire nell'ambito delle normali operazioni, che il personale impiegato abbia ricevuto una periodica ed efficace formazione (iniziale e ricorrente a cadenza periodica almeno biennale) sui compiti previsti dal Piano di Emergenza Aeroportuale, con particolare attenzione alla formazione del personale che interviene nella fase di Post-Soccorso sui contenuti indicati dal Regolamento ENAC Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari e dalle relative Linee Guida.

Ogni persona impiegata dovrà essere inoltre adeguatamente addestrata sulla conoscenza del layout aeroportuale e delle dotazioni per l'emergenza.

Il personale ed il management delle società coinvolte, si attiva nel minor tempo possibile al fine di garantire una più efficace gestione di tutte le attività del post soccorso.

I Deputy individuati, in assenza dei diretti referenti, applicano la prevista catena di allertamento.

1.8.2. Circolazione nell'area di manovra

Durante gli stati di emergenza e/o incidente, sono autorizzati ad accedere e/o permanere in area di manovra esclusivamente le persone e i mezzi cui sono stati affidati i compiti previsti dal presente Piano o comunque essenziali per lo svolgimento delle operazioni in corso.

I veicoli che transitano nell'area di manovra aeroportuale, anche se adibiti ai servizi di pronto soccorso, devono essere dotati di apparati radio UHF.

Eventuali veicoli necessari nelle operazioni di soccorso sprovvisi di apparato radio, dovranno essere scortati da un altro mezzo dotato di tale apparato radio UHF e patente MADC o da Follow-me predisposto per poter circolare nell'area di manovra. I mezzi in attesa di scorta attendono il Follow Me nei punti di raccolta stabiliti (Allegato 4).

Al verificarsi di uno stato di Emergenza o di Incidente:

- tutto il traffico aereo in rullaggio e veicolare sull'area di manovra verrà istruito dalla Torre a riportare e mantenere la propria posizione;
- Tutto il traffico veicolare non essenziale per le attività di soccorso avrà cura di non interferire con le operazioni di soccorso.

1.8.3. Procedure in condizioni di visibilità ridotta

In caso di situazioni di Allarme/Emergenza/Incidente in condizione di visibilità ridotta, la TWR, con i mezzi e/o notizie a disposizione, fornirà ai mezzi di soccorso informazioni quanto più precise sulla posizione dell'aeromobile che necessita di assistenza e sul percorso migliore per raggiungerlo.

1.8.4. Rifornimento carburante

Durante gli stati di emergenza o incidente non possono essere svolte attività di rifornimento carburante e devono essere sospese quelle in atto.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INFORMAZIONI GENERALI -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

1.8.5. Controllo notizie e fotografie e gestione dati relativi all'inchiesta

Al fine di non pregiudicare le prove utili alle inchieste delle competenti autorità previste dagli articoli 826 e 827 del Codice della Navigazione, nessun addetto può:

- Rilasciare notizie e informazioni sull'evento a membri della stampa o estranei alle operazioni di gestione dell'emergenza, compresa la diffusione mediante social-media;
- Interrogare membri di equipaggio e passeggeri dell'aeromobile incidentato;
- Effettuare fotografie o riprese video del luogo dell'incidente, delle operazioni di soccorso dei membri dell'equipaggio o passeggeri coinvolti;
- Rimuovere o manomettere il relitto dell'aeromobile o alterare le tracce lasciate nel corso dell'incidente.

Il punto di riferimento per i rappresentanti degli organi di informazione è l'Aula 12 ubicata al secondo Piano dell'Edificio A.

Il personale operativo che ha la disponibilità dei dati relativi all'evento accaduto dovrà avere la massima cura per la conservazione degli stessi.

I dati relativi al volo potranno essere diffusi soltanto previa autorizzazione dell'Autorità competente: Direzione Territoriale Toscana ENAC e/o Autorità Giudiziaria.

L'attività di informazione istituzionale e i rapporti con i mass media per gli aspetti legati all'incidente aereo spettano esclusivamente a ENAC e a ANSV in caso di aereo civile, e allo Stato Maggiore dell'Aeronautica Militare in caso di aereo militare. L'informazione relativa all'eventuale coinvolgimento della popolazione e delle infrastrutture extra sedime aeroportuale spetta al Sindaco ed al Prefetto.

1.8.6. Salvaguardia di persone o cose

Qualsiasi soggetto che identifichi un evento di potenziale pericolo per la sicurezza dei passeggeri di un aeromobile dovrà applicare immediatamente tutte le azioni utili a salvaguardare persone e cose.

L'art. 13 del Regolamento UE n. 996/2010 prescrive che fino all'arrivo degli investigatori dell'Autorità investigativa per la Sicurezza dell'Aviazione Civile (ANSV), nessuno può modificare lo stato del luogo dell'incidente, prelevare da esso campioni, intraprendere movimenti o effettuare campionamenti dell'aeromobile, del suo contenuto o del suo relitto, spostarlo o rimuoverlo, a meno che ciò non si renda necessario per ragioni di sicurezza o per assistere persone ferite o previa autorizzazione esplicita delle Autorità responsabili e, ove possibile, in consultazione con l'autorità investigativa per la sicurezza.

1.9. Sistemi di comunicazione

L'ente ATS dispone di un sistema di allertamento primario consistente in una campana di allarme sonoro e luce rossa, i cui ripetitori sono ubicati nelle seguenti aree aeroportuali:

- Sala Operativa VV.F.
- Ufficio AAM
- Sala Operativa Polaria
- PSA

A completamento delle informazioni relative all'emergenza, l'ente ATS utilizza un sistema di allertamento secondario consistente in linea telefonica registrata e/o comunicazioni in frequenza UHF verso ufficio AAM e Sala Operativa VVF.

Dopo l'attivazione dell'allertamento primario tramite "Campana", AAM e VVF sintonizzano immediatamente la Radio UHF sul canale "Torre".

In caso di scenari per cui non è prevista l'attivazione del sistema di allertamento primario l'ente ATS diffonde la comunicazione a AAM e VVF mediante linea telefonica registrata (punto-punto).

L'Aeroporto di Pisa dispone di una linea telefonica dedicata alle emergenze contattabile da i telefoni interni al numero 555 o dall'esterno al numero 050 / 849 555.

A tale numero risponde l'AAM che è la figura incaricata da Toscana Aeroporti per l'attivazione della catena di allertamento una volta ricevuta la notifica dall'ente ATS. Tutte le comunicazioni interne legate alle azioni di coordinamento e post soccorso, verranno effettuate utilizzando le radio UHF e le frequenze autorizzate di cui Toscana Aeroporti è dotata.

I sistemi di comunicazione, anche all'interno della Sala COE, sono testati in accordo a quanto disciplinato nel Manuale d'Aeroporto.

1.9.1. Comunicazioni via radio UHF

Nell'ambito di applicazione del presente Piano, sul canale "TORRE" sono gestite le comunicazioni fra TWR e soggetti in area di movimento relative a:

- attivazione di prima maglia della catena di allertamento;
- coordinamento e gestione delle attività di soccorso.

Sul canale "AGE" invece, sono gestite le comunicazioni fra Enti e soggetti aeroportuali civili:

- di attivazione di seconda maglia della catena di allertamento;
- di coordinamento e gestione delle attività a supporto dei soccorsi;
- di coordinamento e gestione delle attività di post soccorso.

1.9.2. Comunicazioni con TWR da parte del personale interessato

Nello scenario di Emergenza una volta che l' A/M si è arrestato, oppure nello scenario di incidente interno, la TWR fornisce esclusivamente supporto e distribuisce informazioni (anche ai fini del mantenimento di una corretta Situational Awareness), pertanto i mezzi che accedono/escono in/dall'area di manovra per le attività di soccorso devono notificare a TWR lo spostamento ma non devono richiedere l'autorizzazione all'ingresso, uscita e transito nell'area stessa.

1.10.Modalità di intervento nucleo antincendi

Le modalità di intervento dei Vigili del Fuoco sono stabilite nel piano "Direttive tattiche di intervento congiunto A.M.-VV.F. per stati di emergenza o incidente ad aeromobili militari o civili nell'aeroporto di Pisa".

I VV.F sono dislocati sia nel distaccamento interno all'apron sia nel sub-distaccamento in prossimità della TWR.

Il responsabile della gestione dei mezzi e degli uomini nell'area dell'emergenza/incidente fino al momento in cui non si dichiara la zona sicura è il Capo Gestione emergenza AM 46^a BA per aeromobili militari e il Capo Turno VV.F. per i aeromobili civili, in caso di incidente interno al sedime; in caso di incidente esterno al sedime aeroportuale, il responsabile della gestione dell'emergenza è il Funzionario dei VV.F.

Con il personale A/I - VV.F., allo scopo di presidiare l'area dell'incidente, interviene:

- Il personale del Gruppo Protezione delle forze per gli incidenti dentro il sedime aeroportuale

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INFORMAZIONI GENERALI -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

- Il personale delle Forze di Polizia per gli incidenti esterni all'aeroporto.

Una volta terminate le attività di primo intervento, l'area viene controllata attraverso un servizio di piantonamento e sorveglianza effettuato da personale:

- Militare integrato da personale dei Carabinieri per l'Aeronautica Militare e forze di Polizia se l'incidente è interno al sedime e coinvolge aeromobile civile
- Militare integrato da personale dei Carabinieri per l'Aeronautica Militare se l'incidente è interno al sedime e coinvolge aeromobile militare
- Forze di Polizia se l'incidente è esterno al sedime e coinvolge aeromobile militare o civile.

1.11. Punti di raduno e varchi di accesso e uscita

Il principale varco civile di accesso/uscita dei mezzi di soccorso è il "Varco Carrabile" ubicato in Via Asmara.

Qualora, in caso di incidente aereo, fosse necessario o conveniente, possono essere utilizzati dai mezzi di soccorso i cancelli di emergenza (G1, G2, G3, G4) presenti ai confini del sedime aeroportuale.

Il Varco Carrabile rappresenta il principale punto di raduno in ingresso per i mezzi di soccorso provenienti dall'esterno, a meno di indicazioni differenti ricevute dal Capo Turno VVF.

In caso di attivazione dell'allarme primario, il punto di raduno (c.d. Punto di *Rendez-Vous*) per i mezzi di soccorso provenienti dall'Apron civile è la perimetrale presente sull'Apron civile in prossimità del raccordo Foxtrot; i mezzi di soccorso dovranno fermarsi per il raduno prima della fine della recinzione militare di separazione tra la rampa 0 e l'Apron civile. A seconda dello scenario in atto, l'Ambulanza militare può schierarsi sulla perimetrale militare in "Rampa 0", in corrispondenza del medesimo punto di schieramento dei mezzi civili, essendo le due strade prossime e parallele tra loro.

1.12.Scorta intangibile

La Scorta Intangibile comprende i necessari dispositivi e presidi di primo soccorso atti a fronteggiare la prima risposta al soccorso sanitario in caso di incidente aereo.

Il dimensionamento, la composizione e le modalità di manutenzione della scorta vengono descritte nel "Documento aeroportuale di rischio sanitario e di funzionamento del Presidio Sanitario Aeroportuale".

1.13. Recupero salme

Il personale del 118 provvede al recupero e ricovero delle salme presso il locale, denominato "ex cargo center", predisposto dal gestore. L'attivazione degli eventuali servizi cimiteriali è affidata all'USMAF.

L'ADM può, se ritenuto opportuno in base anche allo scenario in atto, individuare in coordinamento con USMAF, un locale differente da adibire a "Area deposizione salme", che abbia comunque caratteristiche tali da garantire la protezione e la privacy.

1.14.Verifica del piano di emergenza

Al fine di testare il funzionamento e l'efficacia del PEA e del Piano di Assistenza alle Vittime, vengono pianificate ed effettuate esercitazioni, su scala totale, parziale o table top.

In caso di una simulazione di incidente, per fini addestrativi, la Torre di Controllo userà il sistema di allertamento primario e quello secondario antepponendo la dicitura **"ESERCITAZIONE, ESERCITAZIONE, ESERCITAZIONE"** all'inizio di ogni comunicazione. Lo stesso sarà fatto da ogni attore dell'esercitazione.

1.14.1. Esercitazioni su scala totale

Sono pianificate dal Gestore ad intervalli non superiori a due anni. Tali esercitazioni coinvolgono tutti gli Enti di soccorso definiti nel Piano, e coprono un vasto spettro di scenari di emergenza (pista, strip, ecc.) incluso anche il Piano di Assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari.

La pianificazione e l'esecuzione di questa tipologia di esercitazione dovrà essere preferibilmente effettuata con il criterio di simulazione live, ovvero con la presenza di personale da impiegare nella gestione dell'emergenza, allo scopo di misurare le performance degli enti coinvolti.

1.14.2. Esercitazioni parziali o Table Top

Sono pianificate dal Gestore con cadenza annuale e sono finalizzate alla verifica di specifiche attività/procedure del presente Piano, incluso anche il Piano di Assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari, interessando uno o più Enti o Soggetti.

Questo genere di esercitazioni consente anche di testare procedure nuove e/o revisionate, prima della loro implementazione oppure prima o in preparazione di una esercitazione "Full Scale".

1.14.3. Fine esercitazione

La conclusione delle esercitazioni è comunicata dall'auditor (nel caso di prove parziali) o dal COE (nel caso di prove totali) una volta terminate tutte le attività previste dal piano.

1.14.4. De-Briefing

A seguito di esercitazioni full-scale, al manifestarsi di anomalie nell'attivazione del PEA per gli stati di Allarme/Emergenza o a seguito di attivazione del PEA per lo stato di Incidente Aereo e del piano di Assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari, il gestore convoca un de-briefing con tutti gli Enti coinvolti, allo scopo di valutare i risultati dell'esercitazione e/o la risposta all'emergenza fornita dal sistema aeroportuale.

Per consentire l'efficacia di questa attività, il de-briefing sarà convocato dal gestore (PHAM), in un arco di tempo non superiore a 10 giorni dalla data dell'esercitazione/evento occorso.

In sede di De-briefing, ciascun Ente, dovrà esporre le eventuali criticità riscontrate per le parti di propria competenza, e proporre eventuali azioni migliorative, l'adozione delle quali verrà discussa e concordata nella stessa sede.

Tutte le attività di de-briefing e le azioni di miglioramento concordate saranno verbalizzate ed archiviate a cura del gestore (PHAM).

CAPITOLO 2 STATO DI ALLARME

2.1. Premessa

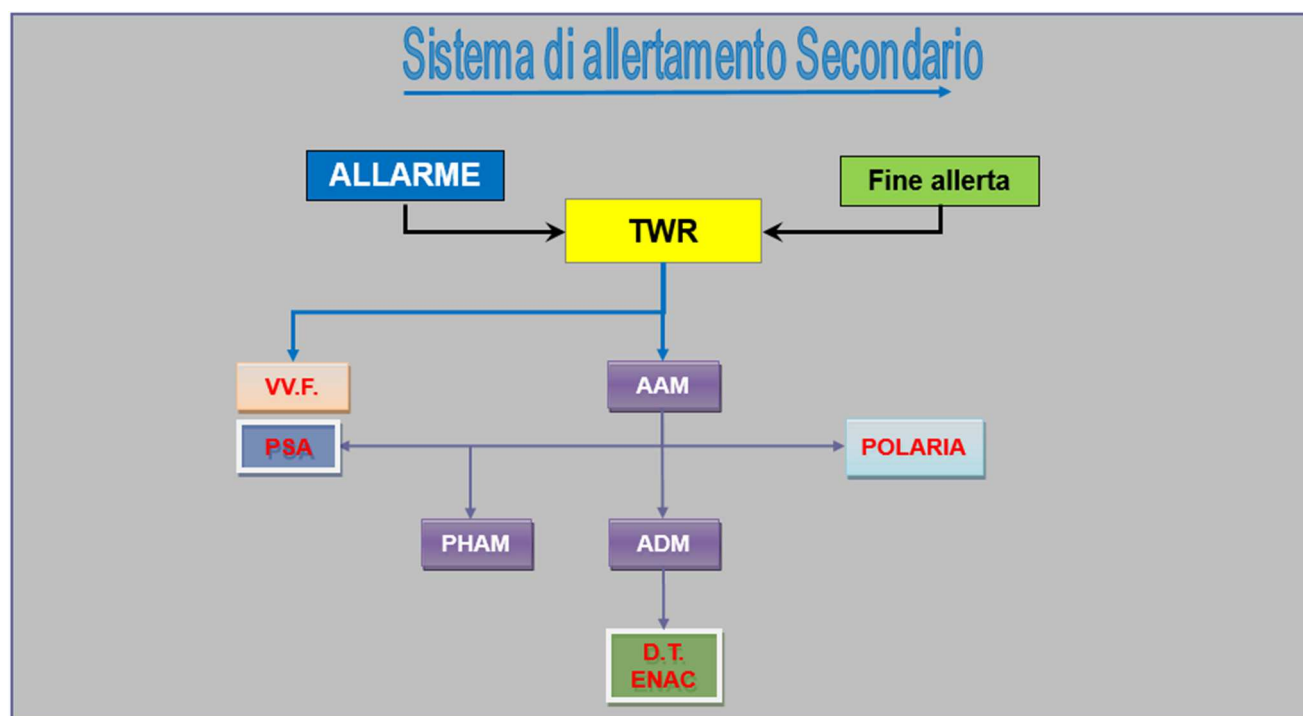
La dichiarazione dello stato di allarme ha lo scopo di pre-allertare i principali soggetti coinvolti nella gestione delle emergenze.

La comunicazione dello stato di allarme verrà effettuata solo mediante il sistema di allertamento secondario.

Lo Stato di ALLARME non prevede l'attivazione delle fasi di *Soccorso e Post Soccorso*.

Qualora lo stato di allarme degradi in Emergenza o Incidente devono essere immediatamente applicate le disposizioni contenute nei capitoli a seguire.

2.2. Fase di conoscenza e comunicazione: Catena di allertamento



2.3. Azioni

Nei paragrafi a seguire vengono dettagliate le azioni da intraprendere a seguito dell'attivazione dello stato di ALLARME, da parte dei soggetti coinvolti nella gestione dell'evento.

2.3.1.TWR

Al verificarsi di una situazione nella quale un aeromobile ha, o si sospetta che abbia, problemi di vario genere la cui entità di norma non comporta serie difficoltà nell'effettuazione di un atterraggio in sicurezza attua le procedure previste dal Piano POP-SIV 002 della 46ª BA:

In attinenza al piano il controllore:

- Attiva lo stato di **ALLARME** informando mediante sistema di allertamento secondario:
 - VV.F.;

- A/I;
- AAM

➤ Nella comunicazione dello stato di **ALLARME** fornisce i seguenti dettagli:

- Natura Emergenza;
- Volo coinvolto;
- Tipo aeromobile;
- Eventuali necessità di assistenza particolare;
- Orario stimato e pista di atterraggio;
- Quantità carburante (se noto);
- Nr. Pax a bordo (se noto);
- Eventuali presenza di merci pericolose (se noto).
- Ogni altra informazione ritenuta utile.

2.3.2. VV.F.

A seguito dell'attivazione dello stato di ALLARME:

- La sala operativa VV.F. avvisa il capoturno diramando lo stato di allarme all'interno del distaccamento, il personale pertanto rimane pronto per eventuali evenienze e in attesa di ulteriori sviluppi.

2.3.3. AAM

A seguito dell'attivazione dello stato di ALLARME:

- Comunica le informazioni ricevute a:
- PSA;
 - ADM;
 - POLARIA;
- Effettua un'ispezione della pista di volo e delle vie di rullaggio utilizzate dall'aeromobile, coordinandosi a tal fine con ADM e riportando l'esito sul rapporto ispezione straordinaria.

2.3.4. ADM

A seguito dell'attivazione dello stato di ALLARME:

- Comunica le informazioni ricevute a:
- PHAM.
 - DT ENAC;
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di allarme
- Redige GSR alla conclusione dell'evento

2.3.5. PSA

A seguito dell'attivazione dello stato di ALLARME:

- Verifica mediante le proprie check-list l'operatività dell'Ambulatorio e dei presidi primari necessari nei casi di emergenza;
- Predisporre con gli ET la verifica/ispezione dell'ambulanza e dei mezzi di comunicazione.

2.3.6. Polaria

A seguito dell'attivazione dello stato di ALLARME:

- Allerta la pattuglia di sicurezza.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - STATO DI ALLARME -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

2.3.7. PHAM

Ricevuta la notifica:

- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di allarme.

2.3.8. DT ENAC

Ricevuta la notifica:

- Si tiene informata sull'evolversi dello stato di allarme.

2.4. Conclusione dello Stato di ALLARME

Il termine dello stato di ALLARME verrà comunicato dalla TWR agli enti precedentemente allertati quando non sussistono più le condizioni che lo hanno generato.

Di conseguenza, ogni soggetto individuato nel precedente paragrafo non appena ricevuto il termine dello stato di ALLARME, dovrà diramare l'informazione a tutti gli enti precedentemente avisati, che potranno quindi riprendere lo svolgimento delle normali funzioni.

CAPITOLO 3 STATO DI EMERGENZA

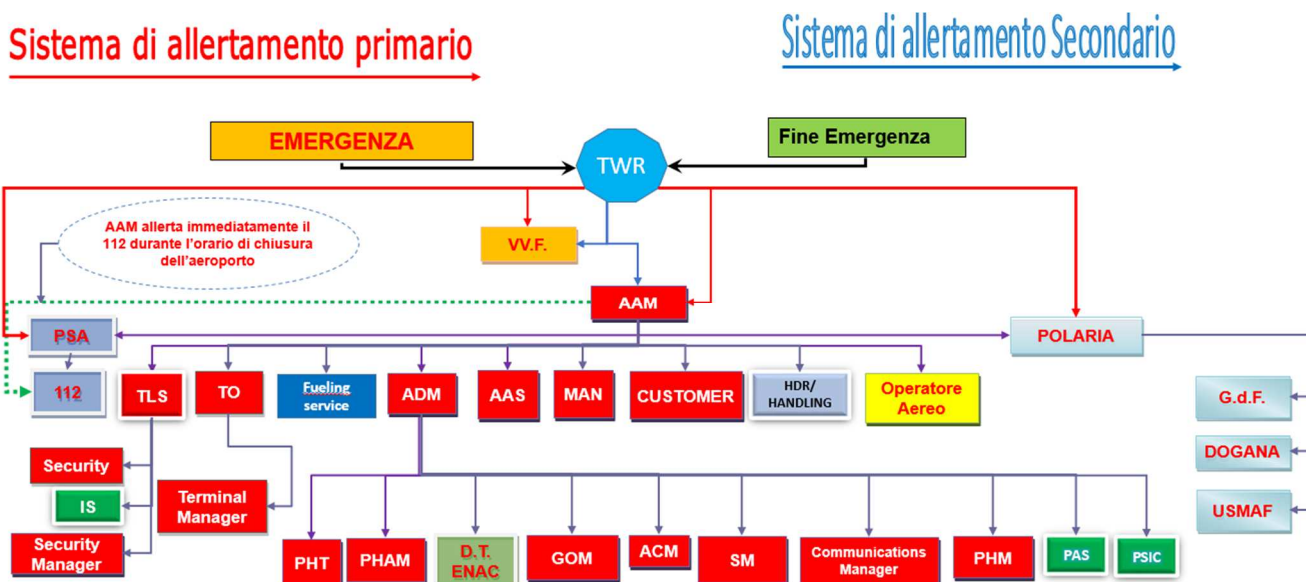
3.1. Premessa

La dichiarazione di emergenza implica:

- Il silenzio radio da parte di tutte le stazioni;
- L'atterraggio dell'A/M in emergenza con precedenza su tutti gli altri AA/MM;
- La predisposizione di tutti gli Enti e Servizi di assistenza al volo e di soccorso interessati all'intervento nel caso specifico.

Lo schema di gestione dell'Emergenza prevede l'attivazione della fase di *Conoscenza e Comunicazione*, e la predisposizione della fase di *Soccorso*.

3.2. Fase di Conoscenza e Comunicazione: Catena di allertamento per stato di emergenza



3.3. Fase di Soccorso: Predisposizione dei mezzi di Pronto Intervento

In seguito all'attivazione dell'allertamento, il personale e i mezzi di soccorso civili provenienti dal piazzale civile si radunano nel punto c.d. *Rendez Vous*, corrispondente alla perimetrale presente sull'apron civile in prossimità del raccordo Foxtrot. A seconda dello scenario in atto, l'Ambulanza militare può schierarsi sulla perimetrale militare in "rampa 0", in corrispondenza del medesimo punto di schieramento dei mezzi civili, essendo le due strade prossime e parallele tra loro.

Nel caso in cui, dopo l'atterraggio dell'AA/MM che ha dichiarato emergenza si configuri la necessità di sbarcare i passeggeri all'interno dell'area di manovra, il ROS dei VVF civili, in caso di aeromobile civile, o il Capo Gestione Emergenza A/M in caso di aeromobile militare interessato, può richiedere sul canale TORRE, utilizzando il nominativo radio "Master", l'avvicinamento al luogo dell'evento anche di altri mezzi di supporto, utili alla gestione dei passeggeri e/o dell'aeromobile, costituiti a titolo di esempio dai mezzi per il trasporto dei passeggeri e dal follow-me civile.

3.4. Fase Post Soccorso: valutazioni preliminari di attivazione del piano di assistenza

L'ADM, in relazione al tipo di emergenza in atto, verifica, mediante personale del gestore, la situazione all'interno del Terminal, per stabilire le azioni da adottare per una migliore resa del piano di assistenza qualora l'emergenza si tramutasse in incidente.

3.5. Azioni

Nei paragrafi a seguire vengono dettagliate le azioni da intraprendere a seguito dell'attivazione dello stato di EMERGENZA, da parte dei soggetti coinvolti nella gestione dell'evento.

3.5.1.TWR

TWR, ricevuta notizia del verificarsi di una condizione nella quale si ha la certezza dello stato di pericolo in cui versa l'aeromobile ed i suoi occupanti, in volo o a terra, attiva lo stato di **Emergenza** e attua le procedure previste dal Piano POP-SIV 002 della 46ª BA.

In attinenza al piano il controllore:

- Attiva il sistema di allertamento primario.
- Comunica, mediante il sistema di allertamento secondario, lo stato di **EMERGENZA** a:
 - A/I;
 - VV.F.;
 - Infermeria 46ª BA;
 - BOC;
 - APP;
 - AAM;
 - SV;
 - Follow-me militare.
- Nella comunicazione fornisce i seguenti dettagli:
 - Natura Emergenza;
 - Volo coinvolto;
 - Tipo aeromobile;
 - Eventuali necessità di assistenza particolare;
 - Orario stimato e pista di atterraggio;
 - Quantità carburante (se noto);
 - Nr. Pax a bordo (se noto);
 - Eventuali presenza di merci pericolose (se noto).
 - Ogni altra informazione ritenuta utile.

3.5.2. VV.F.

A seguito dell'attivazione dello stato di EMERGENZA

- Attuano quanto stabilito nel piano "Direttive tattiche di intervento congiunto A.M.-VV.F in vigore. Per stati di emergenza o incidente ad aeromobili militari o civili nell'aeroporto di Pisa" e nell'atto di intesa con il 118 di Pisa, per la gestione delle emergenze di massa.

3.5.3. AAM

A seguito dell'attivazione dello stato di EMERGENZA

- Attiva tempestivamente, mediante pulsante, l'apertura del varco carrabile di collegamento con Rampa O;

- Comunica le informazioni ricevute a:
 - PSA (CO 118 tramite NUE 112 in orario di chiusura aeroporto);
 - ADM
 - Polaria
 - TLS
 - AAS
 - TO
 - Rifornitori di carburante
 - Customer Service
 - Addetti Manutenzione TA
 - HDR
 - Handling
 - Compagnia Aerea interessata
- Sospende le operazioni di Rifornimento;
- In caso di irreperibilità da parte di un soggetto previsto nella propria catena di allertamento, provvede a comunicare le informazioni seguendo la catena di allertamento del soggetto irreperibile;
- Dopo la comunicazione di fine emergenza, in coordinamento con ADM, effettua l'ispezione della pista di volo e delle vie di rullaggio utilizzate dall'aeromobile e ne riporta l'esito sul rapporto ispezione straordinaria.

3.5.4. ADM

A seguito dell'attivazione dello stato di EMERGENZA

- Comunica le informazioni ricevute a:
 - PHAM
 - PHT
 - DT ENAC;
 - ACCOUNTABLE MANAGER;
 - GROUND OPERATIONS MANAGER;
 - Safety Manager;
 - Responsabile Comunicazione;
 - PHM
- Preallerta PAS, per eventuale attivazione dell'assistenza nelle sale accoglienza (laddove necessario avvalendosi anche del personale in reperibilità);
- Pre-allerta la società incaricata di fornire il servizio di trasporto dei passeggeri coinvolti in modo che quest'ultima renda disponibile mezzi e personale;
- Verifica la necessità di predisporre la fase di Post Soccorso in relazione alla gravità dell'evento;
- Si coordina con TLS per la gestione delle attività all'interno del Terminal;
- Richiede al CPT dell'aeromobile rapporto sull'accaduto per l'archiviazione e a disposizione degli Enti interessati;
- Notifica all' SMS l'evento occorso attraverso la compilazione del GSR;
- In caso di irreperibilità da parte di un soggetto previsto nella propria catena di allertamento, provvede a comunicare le informazioni seguendo la catena di allertamento del soggetto irreperibile

3.5.5. PSA

Ricevuta la notifica:

- Contatta immediatamente il CO118 coordinandosi per l'eventuale intervento e fornendo le necessarie istruzioni/informazioni.
- Si dispone per l'intervento schierandosi insieme all'ET nel punto di *rendez-vous*.
- Se il luogo dell'evento è all'interno dell'area di manovra, gli autisti dell'autoambulanza e della scorta intangibile dotati di radio si tengono costantemente in comunicazione con la TWR;

3.5.6. Polaria

Ricevuta la notifica:

- Comunica le informazioni ricevute a:
 - Al presidio della GDF presso il varco carrabile (contattare il capo posto in orario di chiusura del varco carrabile)
 - USMAF
 - Ufficio delle Dogane
- Verifica le disponibilità del personale in turno per far fronte ad eventuali necessità sopraggiunte;

3.5.7. TLS

Ricevuta la notifica:

- Comunica le informazioni ricevute a:
 - Security Manager;
 - Personale Security TA;
- Verifica le disponibilità del personale Security in turno per far fronte ad eventuali necessità sopraggiunte;
- Preallerta l'impresa di sicurezza esterna (IS) per eventuale presidio delle sale di accoglienza (laddove necessario avvalendosi anche del personale in reperibilità);
- Gestisce e controlla le aperture/chiusure dei varchi carrabili al fine di consentire il flusso dei mezzi di emergenza all'interno del sedime (l'apertura del varco Rampa 0 è attuata da AAM);
- Si coordina con Terminal Manager, Addetti Terminal, Customer Service e Manutentore per l'eventuale evacuazione, apertura e l'allestimento delle sale.
- Si coordina con ADM per l'eventuale predisposizione delle attività di Post- Soccorso.

3.5.8. TO

- Comunica le informazioni ricevute a:
 - Terminal Manager
- Si coordina con TLS, Terminal Manager, Customer Service e Manutentore per l'eventuale evacuazione, apertura e l'allestimento delle sale.

3.5.9. Manutentore

Ricevuta la notifica:

- Si coordina con TLS, Terminal Manager, Customer Service e Addetto Terminal per l'eventuale evacuazione, apertura e allestimento delle sale.

3.5.10. HDR

Ricevuta la notifica:

- Avvisa il personale interessato della propria struttura organizzativa
- Predispone il personale Airside e Landside per eventuali esigenze/necessità di assistenza particolare.
- Verifica le disponibilità del personale in turno per far fronte ad eventuali necessità/esigenze sopraggiunte.
- Sospende i rifornimenti in atto;
- Fornisce ad ADM eventuali ulteriori dettagli relativi al volo se non già forniti da Operatore Aereo.

3.5.11. HANDLING

Ricevuta la notifica:

- Verifica la disponibilità delle proprie risorse per far fronte ad eventuali necessità sopraggiunte;
- Sospende i rifornimenti in atto;
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza;
- In presenza di contratto di fornitura, rende disponibile personale e mezzi per trasporto passeggeri illesi e per la rimozione dell'aeromobile

3.5.12. Rifornitori

Ricevuta la notifica, ogni Handler di rifornimento:

- Sospende le attività di rifornimento;
- Allontana le botti carburante dagli aeromobili.

3.5.13. PHAM

Ricevuta la notifica:

- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.14. PHT

Ricevuta la notifica:

- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.15. PHM

Ricevuta la notifica:

- Verifica la disponibilità delle risorse disponibili nel settore manutenzione ed officina, per far fronte ad eventuali necessità sopraggiunte.
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.16. Ground Operations Manager

Ricevuta la notifica:

- Verifica la disponibilità delle risorse a disposizione nel settore operativo, per far fronte ad eventuali necessità sopraggiunte.
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.17. Terminal Manager

Ricevuta la notifica:

- Verifica la disponibilità delle risorse a disposizione nel settore terminal, per far fronte ad eventuali necessità sopraggiunte.
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.18. Safety Manager

Ricevuta la notifica:

- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.19. Operatore Aereo

Ricevuta la notifica:

- Fornisce al ADM tutte le informazioni utili tra cui:
 - Quantità carburante (se noto);
 - Nr. Pax a bordo (se noto);
 - Eventuali presenza di merci pericolose (se noto);
 - Ogni altra informazione ritenuta utile.
- Provvede alla trasmissione delle informazioni al proprio centro di unità di crisi.

3.5.20.G.d.F.

Ricevuta la notifica:

- Si predispone per il presidio del varco carrabile.

3.5.21. 118

Ricevuta la notifica:

- Attua il piano delle maxi emergenze.

3.5.22.DT ENAC

Ricevuta la notifica:

- Si tiene informata sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.23.ACM

Ricevuta la notifica:

- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.24.Customer Service

Ricevuta la notifica:

- Si coordina con TLS, Terminal Manager, Terminal Ops e Manutentore per l'eventuale evacuazione, apertura e l'allestimento delle sale.
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.25.Security Manager

Ricevuta la notifica:

- Verifica la disponibilità delle risorse a disposizione nel settore Security, per far fronte ad

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - STATO DI EMERGENZA -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

eventuali necessità sopraggiunte.

- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.26.IS

Ricevuta la notifica:

- Verifica la disponibilità delle risorse a disposizione, per far fronte ad eventuali necessità sopraggiunte;
- Predispone eventuali risorse in reperibilità;
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.27.PAS

Ricevuta la notifica:

- Verifica la disponibilità delle risorse per far fronte ad eventuali necessità sopraggiunte;
- Predispone eventuali risorse in reperibilità;
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.5.28.Responsabile Comunicazione

Ricevuta la notifica:

- Verifica con ENAC la necessità di emettere il comunicato/i stampa;
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di emergenza.

3.6. Conclusione dello Stato di EMERGENZA

Il termine dello stato di EMERGENZA potrà avvenire dopo che il CPT del volo e il responsabile del nucleo antincendio (VV.F. se aeromobile civile o A/I se l'aeromobile è militare) abbiano comunicato alla TWR, ciascuno per la parte di propria competenza, il termine dell'EMERGENZA, nonché a seguito di un'ispezione della pista di volo e delle vie di rullaggio utilizzate, finalizzata ad escludere la presenza di eventuali anomalie (es. presenza olio, carburante, FOD, etc...), effettuata da AAM in coordinamento con ADM.

Al verificarsi delle suddette condizioni, TWR comunica a tutti i soggetti interessati la conclusione dello stato di EMERGENZA. Pertanto, ogni soggetto individuato nella catena di allertamento dovrà diramare l'informazione a tutti gli enti/soggetti precedentemente avvisati, che potranno quindi riprendere lo svolgimento delle normali funzioni.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE INTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

dell'evento, può ricevere/fornire parziale o integrale supporto dai/ai soggetti esterni che costituiscono il Centro di Coordinamento.

Al COE partecipano i seguenti componenti o i loro delegati, integralmente o parzialmente in relazione all'evento accaduto, in presenza o in collegamento audio/video.

La partecipazione in presenza nella Sala COE è limitata ai soggetti o loro delegati ai quali è assegnata la Priorità I (evidenziati in verde).

I soggetti o loro delegati ai quali è invece assegnata la Priorità II, possono riunirsi in presenza in apposito locale predisposto dal gestore, in collegamento audio/video con la Sala COE.

Tutti possono invece riunirsi in collegamento audio/video con la sala COE.

La sala COE è dotata di sistemi informatici in grado di garantire il collegamento in videoconferenza con tutti i soggetti, che sarà attivato dall'ADM.

ENTE	PARTECIPANTI AL COE	Priorità
118	Responsabile 118	I
46 ^a Brigata Aerea	Comandante di Brigata	I
	Carabinieri distaccamento 46 ^a BA	II
C.N.VV.F.	Comandante Provinciale	I
ENAC	Direttore aeroporto	I
Enti di Stato	Com. G.d.F.	II
	Questore	I
	Prefetto	I
	Resp. Dogana	II
	Resp. Sanità aerea	II
	Sindaco	I
	Resp. Polizia municipale	II
	Resp. Carabinieri	II
	Funzionario Polaria	I
	Ferrovie dello Stato	II
Operatore Aereo	Responsabile dello scalo	I (se disponibile)
HDR	Responsabile HDR	I
Toscana Aeroporti	Post Holder Area Movimento (ADM in caso di assenza)	I
	Post Holder Manutenzione Infrastrutture e Sistemi	I
	Post Holder Terminal (ADM in caso di assenza)	I
	Responsabile Comunicazione	I
	Safety Manager	I
	Security Manager	I

4.4. Fase di Soccorso: Intervento sul luogo dell'incidente per A/M civile

Le squadre che intervengono sul luogo dell'incidente operano ciascuna nell'ambito delle proprie competenze tecniche e delle proprie procedure operative. La direzione delle operazioni di salvataggio, soccorso ed intervento tecnico fin dai primi momenti dell'emergenza è affidata al responsabile capo turno del distaccamento aeroportuale dei

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE INTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

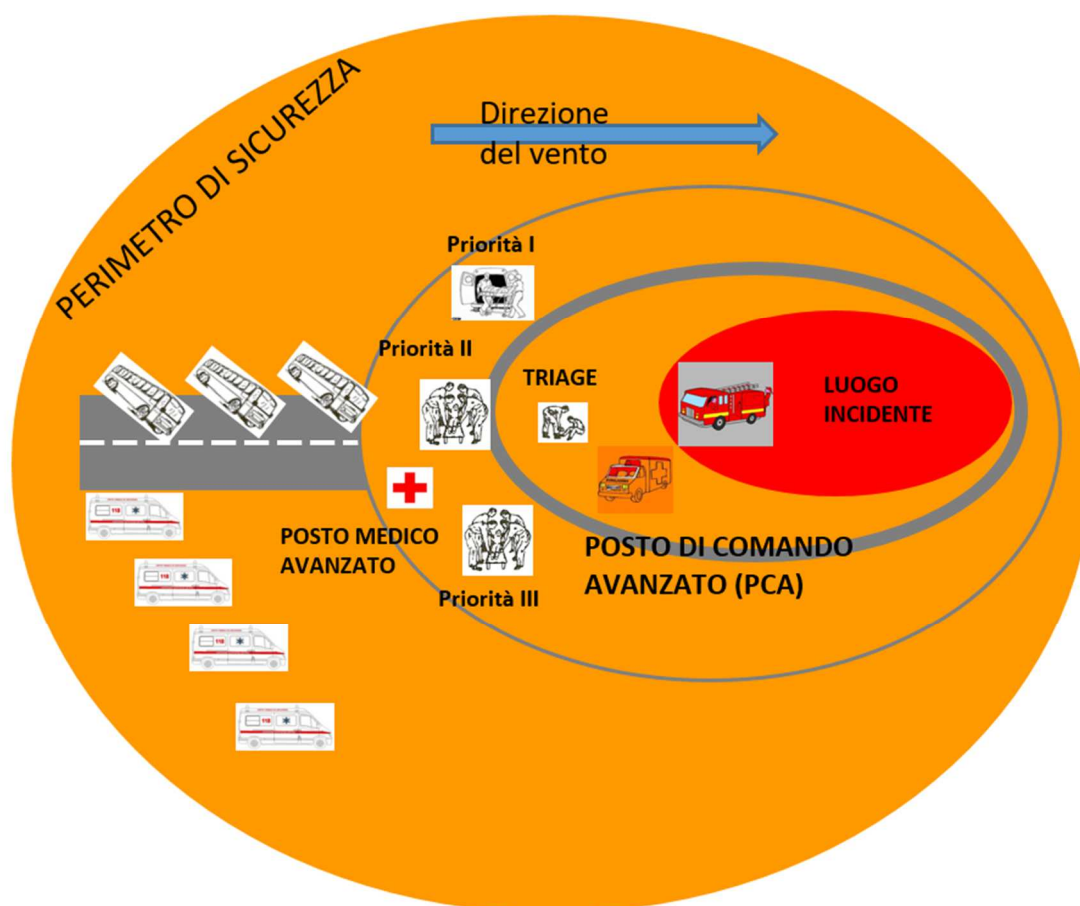
Vigili del Fuoco. Al verificarsi di un incidente tale da richiedere il supporto di mezzi esterni all'aeroporto, le forze interne all'aeroporto (VVF, PSA, e Polaria) comunicheranno alle proprie sale operative tale necessità (PSA informa CO 118).

Se necessario viene attivato da Protezione Civile del Comune di Pisa, in coordinamento con DTS/ Sala Operativa VVF, il piano per le chiusure della viabilità esterna.

L'area dell'incidente viene divisa in settori:

ZONA ROSSA	Coincide con il luogo dell'incidente. L'accesso alla zona rossa è consentito al solo personale antincendio. L'<i>on scene commander</i> (Nominativo radio <i>MASTER</i>) comunica a tutte le stazioni sul canale TORRE: • l'avvenuto arrivo sul luogo dell'incidente. • l'ubicazione dell'area rossa ed i suoi confini, all'interno della quale è consentito l'accesso solo ai mezzi dei VVF ed all'esterno della quale devono fermarsi gli altri mezzi di assistenza (es. ambulanze, mezzi per trasporto persone coinvolte, scorta intangibile, etc), fornendo a tal fine utili riferimenti sul terreno (es. area rossa compresa tra raccordo A e raccordo B)
ZONA ARANCIONE	Corona esterna alla zona rossa, la cui distanza dal luogo dell'incidente garantisce l'intervento in sicurezza di tutto il personale impegnato. L'<i>on scene commander</i> (Nominativo radio <i>MASTER</i>) comunica, mediante comunicazione su canale TORRE: • l'autorizzazione all'avvicinamento e all'ingresso nella zona arancione di ambulanze e mezzi di trasporto per i passeggeri coinvolti; • l'ubicazione della zona ritenuta sicura per l'effettuazione del triage sanitario. Ricevuta la comunicazione: • Le ambulanze e la scorta intangibile si schierano sul luogo convenuto con l'<i>on scene commander</i>; • Il Follow me provvede a scortare i mezzi per il trasporto delle persone coinvolte sul luogo convenuto con l'<i>on scene commander</i> avendo cura di fermare i mezzi all'esterno dell'area rossa in aree che non interferiscono con le attività di soccorso. • Il follow me provvede a scortare eventuali ulteriori mezzi interni (non di soccorso) ed esterni seguendo l'indicazione del <i>On scene commander</i> avendo cura di fermare i mezzi all'esterno dell'area rossa in aree che non interferiscono con le attività di soccorso. • Il follow me scorta il mezzo con a bordo il DTS e/o il medico che prenderà il ruolo di DSS, provenienti dall'esterno, sul luogo convenuto con l'<i>on scene commander</i> per facilitare i passaggi di consegne;

	Il ROS, fino all'arrivo del sostituto e per aeromobili civili, è responsabile della gestione tecnica del soccorso. Il posizionamento dei mezzi sanitari e del trasporto delle persone coinvolte deve essere sopravento e non deve intralciare il passaggio ad eventuali ulteriori mezzi di soccorso. L'accesso alla zona arancione viene regolato dal personale del Gruppo Protezione delle Forze o della Polizia che garantiscono un regolare ed ordinato afflusso del personale di soccorso e di quello autorizzato.
PMA	La zona arancione comprende il PMA istituito dal personale medico intervenuto sul luogo dell'incidente.
PCA	Nella zona arancione viene inoltre realizzato il PCA deputato alla direzione di tutte le attività connesse con l'intervento sull'incidente.



In supporto al *On scene commander* (ROS/DTS VVF) nel PCA, al fine di garantire al COE un'adeguata e tempestiva informazione sulla gestione delle operazioni di soccorso e coordinare al meglio le risorse in campo, è consentita, se ritenuta necessaria, la presenza di:

- Responsabile 118;
- Rappresentante forze dell'ordine;

- Rappresentante Toscana Aeroporti;
- Rappresentante ENAC;
- Rappresentante 46 Brigata Aerea.

Il canale UHF utilizzato per le comunicazioni fra PCA e COE è la frequenza TORRE.

In accordo con le indicazioni del **DTS** vengono attuati i seguenti interventi:

- Soccorso Tecnico Urgente (VVF);
- Soccorso Sanitario (PSA - 118);
- Attività di ricognizione e Triage (VVF - PSA- 118);
- Trasferimento dei passeggeri/Crew feriti presso le strutture Ospedaliere (118);
- Trasferimento delle persone coinvolte non ospedalizzate presso Aerostazione (118 – Gestore).

In accordo con le indicazioni del **COE** vengono attuati i seguenti interventi:

- Attività medico-legale connessa al recupero e al trasferimento delle salme;
- Gestione degli effetti personali recuperati;
- Piantonamento dei resti dell'aeromobile.

4.5. Fase di post Soccorso:

In seguito all'attivazione della catena di allertamento viene attivato da ADM il "Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e familiari".

Il personale incaricato da ADM, provvede alla segregazione, apertura e allestimento delle sale di accoglienza e assistenza.

All'interno delle sale il personale incaricato dal gestore:

- effettua la registrazione delle generalità delle persone coinvolte
- garantisce la privacy delle persone coinvolte;
- fornisce informazioni alle persone coinvolte mediante il team di Contatto;
- fornisce assistenza sanitaria, logistica, psicosociale nelle more dell'intervento del SAT dell'operatore aereo.

4.6. Azioni

Nei paragrafi a seguire vengono dettagliate le azioni da intraprendere a seguito dell'attivazione dello stato di INCIDENTE interno al sedime, da parte dei soggetti coinvolti nella gestione dell'evento.

4.6.1. TWR

A seguito del verificarsi di un INCIDENTE AEREO all'interno del sedime attua le procedure previste dal Piano POP-SIV 002 della 46^a BA.

In attinenza al piano il controllore:

- Attiva il sistema di allertamento primario.
- Comunica, mediante il sistema di allertamento secondario, lo stato di INCIDENTE AEREO a:
 - A/I;
 - VV.F.;
 - Infermeria 46^a BA;

- BOC;
 - APP;
 - AAM;
 - SV;
 - Follow-me militare.
- Nella comunicazione fornisce i seguenti dettagli:
- Settore/Luogo dell'incidente;
 - Volo coinvolto;
 - Tipo aeromobile;
 - Eventuali necessità di assistenza particolare;
 - Orario stimato e pista di atterraggio;
 - Quantità carburante (se noto);
 - Nr. Pax a bordo (se noto);
 - Eventuali presenza di merci pericolose (se noto).
 - Ogni altra informazione ritenuta utile.
 -
- Fornisce indicazioni ai mezzi antincendio (in base alla visibilità in atto) per il raggiungimento del luogo dell'evento.

4.6.2. VV.F.

A seguito dell'attivazione dello stato di INCIDENTE AEREO:

- Attuano quanto stabilito nel piano "Direttive tattiche di intervento congiunto A.M.-VV.F in vigore. Per stati di emergenza o incidente ad aeromobili militari o civili nell'aeroporto di Pisa" e nell'atto di intesa con il 118 di Pisa, per la gestione delle emergenze di massa.
- La sala operativa del Comando Provinciale Vigili del Fuoco informa la Protezione Civile del Comune di Pisa sull'incidente per eventuale attivazione del piano chiusure.

4.6.3. AAM

A seguito dell'attivazione dello stato di INCIDENTE AEREO

- Attiva tempestivamente, mediante pulsante, l'apertura del varco carrabile di collegamento con Rampa O;
- Diffonde le informazioni ricevute agli enti in ascolto sui canali UHF, trasmettendole sul canale "Emergenza".
- Comunica le informazioni ricevute a:
- PSA (CO 118 tramite NUE 112 in orario di chiusura aeroporto);
 - ADM
 - Polaria
 - TLS
 - AAS
 - TO
 - Rifornitori di carburante
 - Customer Service
 - Addetti Manutenzione TA
 - HDR
 - Handling
 - Compagnia Aerea interessata
 - Catering
- In caso di irreperibilità da parte di un soggetto previsto nella propria catena di

allertamento, provvede a comunicare le informazioni seguendo la catena di allertamento del soggetto irreperibile;

- Dispone la sospensione del rifornimento carburante.
- Su indicazione dell'ADM effettua servizio Follow-me per il servizio di scorta.

4.6.4. ADM

Ricevuta la notifica:

- Comunica le informazioni ricevute a:
 - PHAM
 - PHT
 - DT ENAC;
 - Accountable Manager;
 - Ground Operations Manager;
 - Safety Manager;
 - Responsabile Comunicazione;
 - PHM
 - PAS, per attivazione dell'assistenza nelle sale accoglienza (laddove necessario avvalendosi anche del personale in reperibilità);
 - PSIC, per attivazione dei servizi di assistenza psicologica.
- In caso di irreperibilità da parte di un soggetto previsto nella propria catena di allertamento, provvede a comunicare le informazioni seguendo la catena di allertamento del soggetto irreperibile;
- Acquisisce, non appena disponibile (mediante HDR o Operatore Aereo), la seguente documentazione:
 - PNL (lista passeggeri che dovrà essere consegnata al COE e Polaria);
 - Dati di movimento A/M;
 - Quantità carburante presente a bordo;
 - Eventuale presenza di merci pericolose;
 - Ogni altra documentazione ritenuta rilevante e/o richiesta.
- Attiva la sessione di videoconferenza con il COE;
- Istruisce il personale di astenersi dal fornire informazioni relative all'incidente.
- Dispone, in coordinamento con PHAM, la sospensione delle regolari operazioni di assistenza.
- Dispone l'invio dei mezzi per il trasporto delle persone coinvolte;
- Mette a disposizione le radio da fornire al COE;
- Su indicazioni del COE, in coordinamento con TLS, gestisce gli annunci a video all'interno del Terminal;
- Invia un AAM in Airside a disposizione per i servizi di scorta con il supporto degli AAS (mezzi/personale) nei pressi del luogo dell'incidente.
- Attiva il piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e familiari;
- Utilizza il canale radio UHF "AGE" per il coordinamento delle operazioni di Post Soccorso.
- Attua quanto previsto (di propria competenza) dalle procedure di emergenza della compagnia aerea (es. invio del modello "trasmissione dati compagnie" via email).
- Recupera, direttamente o delegando altro personale del gestore, dal DSS del 118, la lista, contenente i nominativi dei feriti e l'elenco degli ospedali dove sono stati trasferiti, che sarà prelevata da Agenti Polaria per fornirla al COE.

- Rimane a disposizione per ulteriori ed eventuali esigenze del COE.
- Fornisce aggiornamenti al Customer Service sullo stato operativo dell'aeroporto.
- Verifica l'allestimento delle sale di assistenza e accoglienza (passeggeri, familiari, ricongiungimento, crew)
- In assenza del PHAM, e/o su delega di quest'ultimo, partecipa al COE e svolge le azioni ad esso assegnate dal PEA
- In assenza del PHT, e/o su delega di quest'ultimo, partecipa al COE e svolge le azioni ad esso assegnate dal PEA

4.6.5. PSA

Ricevuta la notifica:

- Comunica con CO 118, fornendo le informazioni richieste.
- Attiva l'ET e predispone il richiamo dei Medici disponibili.
- Si dispone per l'intervento schierando i mezzi nel punto di rendez-vous;
- Schiera i mezzi all'interno dell'area arancione nella posizione ritenuta più sicura per l'effettuazione di una prima ricognizione disposta dal ROS VVF ;
- Se il luogo dell'evento è all'interno della area manovra, gli autisti dell'autoambulanza e della scorta intangibile dotati di radio si tengono costantemente in comunicazione con la TWR.
- Effettua l'attività di prima ricognizione acquisendo il ruolo di DSS fino all'arrivo del Medico del 118.
- Predispone l'apertura della Scorta Intangibile da parte dell'ET in modo che all'arrivo del 118 sia prontamente utilizzabile.

All'Arrivo del 118 sul luogo dell'incidente:

- Fornisce al medico del 118 tutte le informazioni necessarie risultanti dalla ricognizione effettuata (passaggio consegne: il ruolo di DSS viene assunto dal medico del 118).
- Qualora richiesto dal DSS, il Medico del PSA e l'ET rimangono a supporto sul luogo dell'incidente nelle prime fasi del soccorso.
- Coordina il rientro nel Terminal per l'allestimento del presidio medico e per fornire assistenza alle persone coinvolte nella sala a loro dedicata.

Dopo il rientro nel Terminal:

- Stabilisce il presidio sanitario per dare assistenza ai passeggeri/crew coinvolti ed ai familiari supportato dall'ET e da personale PAS (anche in reperibilità) di società terza.
- Compila la scheda "Relazione Medica" in triplice copia.
- Consegna copia della Relazione Medica a:
 - Passeggero assistito;
 - Polaria per ricongiungimento (successivamente destinata al COE)
 - PSA per archiviazione.

4.6.6. 118

Ricevuta la notifica:

- Interviene accedendo all'area aeroportuale attraverso il passo carrabile di Via Asmara.
- Verifica la disponibilità delle strutture Ospedaliere limitrofe.
- La CO, mantiene il contatto con il DSS.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE INTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

All'Arrivo in aerostazione:

- Attende il Follow Me nel punto di raduno (Staging Area) in prossimità del Varco Carrabile;
- Si accoda al servizio di follow-me per raggiungere il luogo dell'evento.
- Sostituisce il PSA nelle operazioni di soccorso.
- Il medico responsabile prende il ruolo di DSS
- Allestisce il PMA (se ritenuto necessario).
- Dispone del materiale contenuto nella scorta intangibile.
- Mantiene il contatto con la CO.
- Fornisce al COE l'aggiornamento dell'elenco dei passeggeri che vengono via via ospedalizzati

4.6.7. Polaria

Ricevuta la notifica:

- Comunica le informazioni ricevute a:
 - G.d.F. (contattare il capo posto in orario di chiusura del varco carrabile);
 - USMAF
 - Ufficio delle Dogane
 - Questura (Prefettura – Consolato).
- Provvede per l'apertura del locale predisposto per il COE (in assenza di personale ENAC).
- Coordina i presidi di vigilanza delle sale:
 - COE;
 - Punto di raduno presso Ufficio Informazioni;
 - Sala accoglienza familiari;
 - Sala assistenza membri d'equipaggio e familiari;
 - Sala assistenza passeggeri;
 - Luogo ricongiungimento;
 - Sala stampa;
 - Area deposizione salme.
- Predisporre i presidi di vigilanza dei punti di accesso al Terminal e del Customer Service avvalendosi anche del personale Security a disposizione.
- Gestisce il ricongiungimento tra familiari e passeggeri coinvolti.
- Comunica ai familiari le informazioni ricevute relative allo stato di salute dei passeggeri coinvolti.
- Preleva la lista Passeggeri dall'ADM e la fornisce al COE.
- Fornisce al COE i moduli compilati di registrazione delle vittime e dei familiari

4.6.8. TLS

Ricevuta la notifica:

- Comunica le informazioni ricevute a:
 - Security Manager;
 - Personale Security TA;
 - Impresa di Sicurezza esterna;
- In coordinamento con Security Manager ed ADM:
 - Dispone la chiusura dei varchi di controllo sicurezza
 - Gestisce l'ingresso/uscita dei mezzi di soccorso dai varchi carrabili (l'apertura del varco Rampa 0 è attuato da AAM), la relativa sosta temporanea e raduno nell'area adiacente

al varco carrabile in attesa del follow-me per la scorta presso il luogo dell'incidente.

- n.b. In caso di assenza del personale al varco carrabile, il personale presente al varco pedonale, in coordinamento con la Polaria presente come presidio, si reca presso il varco carrabile per gestire l'ingresso dei mezzi di emergenza.
 - Coordina la sosta temporanea e il raduno dei mezzi di soccorso fino alla presa in carico del follow-me per la scorta sul luogo dell'incidente.
 - Attiva IS (e laddove necessario il personale IS reperibile) per il presidio alle sale di accoglienza.
 - Dispone l'apertura della Sala di assistenza Crew/familiari.
 - Istruisce il personale di astenersi dal fornire informazioni relative all'incidente.
 - Mantiene il contatto radio UHF sul canale AGE per la gestione delle operazioni di Post Soccorso
 - Utilizza il canale radio UHF "Security" per il coordinamento del personale a presidio e/o predisposto per l'evacuazione del terminal.
 - Previo coordinamento con PHT (o ADM in sua assenza) e Polaria gestisce, coadiuvato da HDR ed Handling, l'evacuazione dei passeggeri presenti nell'aerostazione avvalendosi, laddove necessario, di IS
- Si coordina con ADM per la gestione delle attività di accoglienza ed assistenza delle persone coinvolte;
- Coordina con Terminal Manager, Manutentore, Customer Service e TO l'apertura e l'allestimento delle sale:
- Sala di assistenza passeggeri;
 - Sala di accoglienza Familiari;
 - Luogo di ricongiungimento;
 - Sala Stampa;
 - Area deposizione salme.
- Mette a disposizione personale security per il presidio nelle sale:
- Sala COE;
 - Punto di raduno presso Ufficio Informazioni
 - Sala di accoglienza Familiari;
 - Sala di assistenza membri equipaggio e accoglienza familiari Crew(aperta da personale SS);;
 - Sala di assistenza passeggeri;
 - Luogo Ricongiungimento Familiari/persone coinvolte;
 - Sala Stampa;
 - Area deposizione salme.
- n.b. il personale impiegato nelle sale dovrà essere dotato di radio UHF sintonizzata sul canale "Security".
- Mette a disposizione personale security per il presidio dei varchi di accesso del Terminal.

4.6.9. PAS

Ricevuta la notifica:

- Rende disponibili le risorse a disposizione per far fronte alle necessità sopraggiunte;
- Attiva l'assistenza nelle sale di accoglienza anche con le eventuali risorse in reperibilità;
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di incidente.
- Preleva dall'armadio/deposito presente in ciascuna sala di accoglienza e assistenza i rispettivi form di registrazione delle persone presenti nelle sale e le indicazioni per la compilazione/consegna ("Modulo Parente Passeggero" e "Modulo Passeggero" -

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE INTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

- Si coordina con l'ADM per l'assistenza ai familiari/crew/passeggeri coinvolti.

4.6.10. HDR

Ricevuta la notifica:

- Avvisa il personale della propria organizzazione interessato
- Istruisce il personale di astenersi dal fornire informazioni relative all'incidente;
- Istruisce il personale a non lasciare documenti del volo interessato in un'area aperta e accessibile (es. carte d'imbarco nei cestini)
- Mantiene il contatto radio UHF sul canale "AGE" per la gestione delle operazioni di Post Soccorso attivate in Aeroporto.
- Mette a disposizione uomini e mezzi che possano essere richiesti nel corso delle operazioni di soccorso e post-soccorso.
- Recupera la documentazione, ove possibile (per i voli in partenza da PSA e per i voli gestiti con sistemi informatici) e fornisce all'ADM eventuali informazioni utili al soccorso (PNL, nr. pax, quantità carburante, presenza merci pericolose, ecc.).
- Attua le procedure previste dai vari manuali di compagnia, salvo diverse comunicazioni da parte del COE.
- Rimane a disposizione per ulteriori ed eventuali esigenze del COE.
- Recupera la lista passeggeri e la fornisce all'ADM.
- Previo coordinamento con PHT (o ADM in sua assenza) e Polaria, mette a disposizione personale per fornire assistenza e generi di prima necessità nelle sale;
- Su indicazioni del COE, effettua gli annunci sonori all'interno del Terminal.
- Si coordina con il referente di compagnia per l'assistenza ai familiari dei passeggeri coinvolti.
- Provvede per la sistemazione in albergo dei passeggeri coinvolti e dei familiari e registra i nomi delle persone trasferite in albergo.
- Provvede, in assenza dell'operatore aereo, a fornire aiuto economico immediato.
- Provvede, in assenza dell'operatore aereo, a fornire assistenza ai passeggeri stranieri per rientro nei propri Paesi d'appartenenza o per la prosecuzione del viaggio
- Rimane a disposizione per ulteriori ed eventuali esigenze del COE.

Qualora richiesto dal COE

- Sospende le attività di assistenza in atto sui propri voli.
- Nel caso di sospensione delle attività, si coordina con ADM per lo sbarco dei passeggeri dagli aeromobili eventualmente già imbarcati.
- Previo coordinamento con PHT e Polaria supporta il gestore nell'evacuazione dei passeggeri presenti nell'aerostazione.
- Garantisce la presenza di un Responsabile (o di suo delegato) al COE.
- Gestisce i contatti con l'Operatore Aereo coinvolto se non è direttamente rappresentato al COE.

4.6.11. Rifornitori

Ricevuta la notifica, ogni Handler di rifornimento:

- Sospende le attività di rifornimento;
- Allontana le autobotti carburante dagli aeromobili.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE INTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

- Su richiesta del COE mette a disposizione un'autobotte vuota.

4.6.12. PHAM

Ricevuta la notifica:

- Verifica l'apertura del COE.
- Garantisce la propria presenza (o dell'ADM in sua rappresentanza) al COE.
- Individua un addetto per la segreteria del COE al quale fornirà il form di registrazione dei partecipanti, e le indicazioni per la redazione del "Registro Eventi" nel quale saranno annotate tutte le decisioni prese dal COE e le tempistiche prese dal COE relativamente alle operazioni di soccorso/post soccorso.
- Individua uno o più addetti per partecipare al Team di Contatto.
- Individua una risorsa da inviare al PCA, qualora ritenuto necessario in base allo scenario ed alle decisioni prese dal COE.
- In coordinamento con il COE provvede a far emettere le apposite informazioni aeronautiche (NOTAM) con lo stato in essere dell'aeroporto.

4.6.13. PHT

Ricevuta la notifica:

- Garantisce la propria presenza (o dell'ADM in sua rappresentanza) al COE.
- Verifica che siano applicate le procedure di evacuazione dal Terminal per il corretto deflusso dei passeggeri presenti.
- Verifica l'attuazione del Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e familiari.
- Fa da tramite tra COE ed HDR oppure Customer Service per la predisposizione ed effettuazione di annunci sonori nel Terminal.
- Fa da tramite tra COE e ADM oppure Customer Service per la predisposizione ed effettuazione di annunci visivi nel Terminal.
- Dispone l'allestimento di punti di distribuzione di generi di prima necessità all'interno delle sale di accoglienza familiari e di assistenza persone coinvolte.
- Provvede a far recapitare al Team di Contatto i comunicati emessi dal COE relativamente alle informazioni da trasmettere ai familiari e persone coinvolte.
- Verifica se sono stati resi disponibili gli opuscoli disposti da ENAC per i familiari.
- Individua uno o più addetti per partecipare al Team di Contatto.

4.6.14. Safety Manager

Ricevuta la notifica:

- Garantisce la propria presenza (o di suo delegato) al COE.

4.6.15. PHM

Ricevuta la notifica:

- Garantisce la propria presenza (o di suo delegato) al COE.
- Si interfaccia col responsabile di funzione del comparto officina per rendere disponibile il personale operante e garantire la piena funzionalità dei mezzi necessari per tutta la durata delle operazioni di soccorso.
- Si coordina con PHT (o ADM in sua assenza) per l'allestimento dei locali di accoglienza dei familiari delle vittime, dei passeggeri e della sala stampa.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE INTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

- Si coordina con il responsabile di funzione del Presidio di Manutenzione per garantire l'allestimento dei locali di accoglienza dei familiari delle vittime, dei passeggeri e della sala stampa.
- Si coordina con PHAM (o ADM in sua assenza) per eventuali interventi in area manovra.
- Si mette a disposizione per fornire eventuale supporto tecnico per le operazioni in Area di Movimento.

4.6.16. Operatore Aereo

Ricevuta la notifica:

- Fornisce all'ADM tutte le informazioni utili al soccorso tra cui:
 - Quantità carburante (se noto);
 - Nr. Pax a bordo (se noto);
 - Eventuali presenza di merci pericolose (se noto);
 - Ogni altra informazione ritenuta utile.
- Garantisce la presenza di un suo delegato al COE.
- Provvede per la trasmissione delle informazioni al proprio centro di unità di crisi.
- Si coordina con il COE per l'assistenza ai familiari ed alle persone coinvolte.
- Gestisce il rilascio di informazioni attendibili e tempestive al COE.
- Attiva il proprio piano di "emergency response" (che può prevedere a titolo esemplificativo la predisposizione di un numero telefonico di assistenza gratuito per i familiari, servizi di trasporto pubblico, alloggio presso strutture alberghiere, supporto psicologico attraverso un team specificatamente formato, ecc.).
- Fornisce la lista passeggeri entro due ore dalla notifica dell'incidente all'ANSV ed al responsabile della Sala Crisi dell'ENAC.

4.6.17. HANDLING

Ricevuta la notifica:

- Sospende le attività di rifornimento in atto sui propri voli.
- Sospende le attività di assistenza in atto sui propri voli.
- Istruisce il personale di astenersi dal fornire informazioni relative all'incidente.
- Mette a disposizione uomini e mezzi che possano essere richiesti nel corso delle operazioni di soccorso.
- Verifica che il personale non sia di intralcio alle operazioni di soccorso in atto.
- Previo coordinamento con PHT (o ADM in sua assenza) e Polaria, supporta il gestore nelle operazioni di evacuazione dei passeggeri presenti nell'aerostazione.

4.6.18. Customer Service

Ricevuta la notifica:

- Fornisce informazioni in merito allo stato operativo dell'aeroporto.
- Su indicazione del PHT (o ADM in sua assenza) fornisce informazioni in merito all'apertura della sala di accoglienza per i familiari.
- Mette a disposizione l'opuscolo informativo disposto da ENAC.
- Si tiene in contatto con l'AAM per aggiornamenti sulla operatività dell'aeroporto.
- Effettua gli annunci sonori su richiesta del COE.
- Si rende disponibile per le operazioni di Post Soccorso

4.6.19. G.d.F.

Ricevuta la notifica:

- Effettua il presidio al varco carrabile.
- Fornisce (ove possibile) supporto alla Polaria per il servizio di presidio all'interno Terminal.

4.6.20. IS

Ricevuta la notifica:

- Rende disponibili le risorse a disposizione per far fronte alle necessità sopraggiunte;
- Fornisce personale per il presidio delle sale di accoglienza anche con le eventuali risorse in reperibilità coordinandosi con TLS;
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di incidente.

4.6.21. Security Manager

Ricevuta la notifica:

- Garantisce la propria presenza (o di suo delegato) al COE.
- Coordina con TLS la chiusura/apertura dei varchi di sicurezza.
- Coordina con TLS il deflusso dei passeggeri durante l'evacuazione del Terminal.
- Coordina con Polaria/TLS i presidi delle sale di assistenza e i presidi posti agli accessi del Terminal.

4.6.22.DT ENAC

Ricevuta la notifica:

- Presiede il COE.
- Informa l'Agenzia Nazionale Sicurezza Volo e l'Unità di Crisi dell'ENAC.
- Vigila sull'attuazione delle procedure del piano di emergenza aeroportuale.
- Collabora con la Protezione Civile fornendo:
 - Conoscenze tecniche per l'intervento,
 - Informazioni relative alle persone coinvolte,
 - Informazioni utili per l'assistenza alle vittime e ai loro familiari.
- Collabora con l'Autorità giudiziaria e l'ANSV nell'inchiesta sull'evento.

4.6.23.ACM

Ricevuta la notifica:

- Garantisce la propria presenza (o di suo delegato) al COE.
- Coinvolge tutto il management di Toscana Aeroporti per fornire supporto nelle operazioni di Post Soccorso.

4.6.24.Ground Operations Manager

Ricevuta la notifica:

- Supporta il PHAM e l'ADM;
- Coordina/Supervisiona le attività di AAM/AAS.

4.6.25.Terminal Manager

Ricevuta la notifica:

- Supporta il PHT e l'ADM;
- Coordina con TLS, Customer Service, Manutentore e TO l'allestimento delle sale:
 - Sala Stampa;
 - Area deposizione salme.
 - Sala di assistenza passeggeri;
 - Sala di accoglienza Familiari;
 - Luogo di ricongiungimento Familiari/passeggeri coinvolti;
- Si coordina con PHT per la gestione dei punti di ristoro e distribuzione generi di prima necessità a familiari, passeggeri e crew.

4.6.26.TO

Ricevuta la notifica:

- Si coordina con il TLS, Customer Service e MAN per l'apertura e l'allestimento delle sale:
 - Sala di assistenza passeggeri;
 - Sala di accoglienza Familiari;
 - Sala di assistenza crew /familiari (aperta da personale SS);
 - Sala Stampa;
 - Area deposizione salme.
- Rimane a disposizione per ulteriori ed eventuali esigenze del COE.

4.6.27.Responsabile Comunicazione

Ricevuta la notifica:

- Garantisce la propria presenza (o di suo delegato) al COE.
- Su indicazione del COE, divulga i/il comunicati/o stampa emessi da ENAC.

4.6.28. Manutentore

Ricevuta la notifica:

- Si coordina con TLS, Terminal Manager, Customer Service e Addetto Terminal per l'apertura e l'allestimento delle sale:
 - Sala di assistenza passeggeri;
 - Sala di accoglienza Familiari;
 - Sala di assistenza crew/familiari (aperta da personale SS);
 - Sala Stampa;
 - Area deposizione salme.

4.6.29.Team di contatto

- Si coordina con il COE per fornire alle persone coinvolte nell'incidente e ai loro familiari, le informazioni disponibili circa lo svolgimento delle operazioni di soccorso e assistenza.
- Coordina PAS e personale dedicato all'accoglienza nel fornire supporto psico-sociale e prima assistenza.
- Mette a disposizione delle persone coinvolte nell'incidente e ai loro familiari, l'opuscolo ENAC recante informazioni sui diritti in caso di incidente aereo.

4.7. Ripresa delle Operazioni

A seguito di un INCIDENTE interno al sedime, i termini per la ripresa delle operazioni nonché le eventuali e/o temporanee limitazioni, per l'attività di volo civile dovranno essere stabiliti dal COE e saranno subordinati a:

- Ricezione da parte del DTS della conclusione dell'attività tecnica in fase di soccorso;
- Ricezione da parte del DSS della conclusione dell'attività sanitaria in fase di soccorso;
- Verifica dell'integrità dell'area di movimento da parte del PHAM (o ADM in sua assenza), del PHM e del Safety Manager, compresa la verifica di eventuali limitazioni operative da implementare per la rimessa in esercizio.
- Verifica di eventuali limitazioni da implementare nell'ATZ o nel CTR da parte del provider dei servizi ATS.
- Verifica dell'agibilità delle sale del terminal utilizzate per le operazioni di post soccorso, da parte del PHT (o ADM in sua assenza).
- Ispezione di Security nelle aree sterili alle quali hanno avuto accesso persone non sottoposte ai controlli di sicurezza, durante le operazioni di post soccorso.

A seguito delle operazioni di soccorso e post- soccorso, delle verifiche/ispezioni sopra indicate, il COE fornirà i termini per la ripresa delle operazioni al BOC in modo da rendere disponibile il servizio ATS, e ADM, il quale dovrà diramare le informazioni a tutti gli enti precedentemente avvisati.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE ESTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

In caso di incidente nelle immediate vicinanze vengono attivati sia il sistema di allertamento primario sia il secondario.

In caso di incidente esterno viene attivato esclusivamente il sistema di allertamento secondario.

5.3. Fase di post Soccorso:

In seguito all'attivazione della catena di allertamento, in caso di voli aventi come destinazione/provenienza l'aeroporto di Pisa, viene, parzialmente o integralmente, attivato da ADM il "Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e familiari".

Il personale incaricato da ADM, provvede alla segregazione, apertura e allestimento delle necessarie sale di accoglienza e assistenza.

All'interno delle sale il personale incaricato dal gestore:

- effettua la registrazione delle generalità delle persone coinvolte
- garantisce la privacy delle persone coinvolte;
- fornisce informazioni alle persone coinvolte mediante il team di Contatto;
- fornisce assistenza sanitaria, logistica e psicosociale nelle more dell'intervento del SAT dell'operatore aereo.

5.4. Gestione operativa e attivazione del COE

Alla ricezione della notifica di incidente aereo, le funzioni individuate all'interno della catena di allertamento attivano la propria struttura/sala operativa in applicazione alle procedure interne.

In caso di incidente l'ENAC e la Prefettura si coordinano e contattano rispettivamente la Sala Crisi dell'ENAC, l'ANSV e l'SSI.

In questo scenario, come specificato dal piano della protezione civile, il Centro di Coordinamento attivato dal comune potrà essere istituito nella struttura al momento ritenuta più idonea dal Sindaco. Il Sindaco ha la responsabilità dell'attivazione e gestione del Centro di Coordinamento. Il Prefetto assumerà le determinazioni di competenza in materia di Ordine e Sicurezza Pubblica e coordinamento delle operazioni di soccorso.

L'ENAC ed il gestore, d'intesa con gli altri enti competenti, valutano l'eventuale convocazione del COE.

Il COE è principalmente costituito dai soggetti che operano stabilmente in aeroporto (evidenziati in tabella con colore azzurro) e, in relazione alla tipologia e complessità dell'evento, può ricevere/fornire parziale o integrale supporto dai/ai soggetti esterni che costituiscono il Centro di Coordinamento.

Al COE partecipano i seguenti componenti o i loro delegati, integralmente o parzialmente in relazione all'evento accaduto, in presenza o in collegamento audio/video.

La partecipazione in presenza nella Sala COE è limitata ai soggetti o loro delegati ai quali è assegnata la Priorità I (evidenziati in verde).

I soggetti o loro delegati ai quali è invece assegnata la Priorità II, possono riunirsi in presenza in apposito locale predisposto dal gestore, in collegamento audio/video con la Sala COE.

Tutti possono invece riunirsi in collegamento audio/video con la sala COE.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE ESTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

ENTE	PARTECIPANTI AL COE	Priorità
ENAC	Direttore aeroporto	I
46 ^a Brigata Aerea	Comandante di Brigata	I
Enti di Stato	Funzionario Polaria	I
Toscana Aeroporti	Post Holder Area Movimento	I
	Post Holder Manutenzione	I
	Post Holder Terminal	I
	Responsabile Comunicazione	I
	Safety Manager	I
	Security Manager	I
Operatore Aereo	Responsabile dello scalo	I (se disponibile)
HDR	Responsabile HDR	I

L'Enac, anche qualora non sia stato attivato il COE, resta in contatto con il Centro di Coordinamento delle emergenze comunale/territoriale e si interfaccia con il gestore per condividere le informazioni ricevute.

5.5. Azioni

Nei paragrafi a seguire vengono dettagliate le azioni da intraprendere a seguito dell'attivazione dello stato di INCIDENTE esterno al sedime, dei soggetti coinvolti nella gestione dell'evento.

5.5.1.BOC

A seguito del verificarsi di un INCIDENTE AEREO all'esterno del sedime attua le procedure previste dal Piano POP-SIV 002 della 46^a BA.

In attinenza al piano la sala operativa:

- Informa la TWR in modo da attivare la catena di allertamento qualora sia stato il primo ente ad aver ricevuto la comunicazione di incidente.
- In caso di uscita dei mezzi di soccorso, avvisare la Sala Operativa Difesa affinché disponga la sorveglianza degli eventuali cancelli aeroportuali secondari utilizzati.
- Se necessario, richiede l'intervento di uno o più elicotteri eventualmente disponibili del IV Nucleo Elicotteri C.C., e della Sezione Aerea G.d.F..

5.5.2. APP

A seguito del verificarsi di un INCIDENTE AEREO all'esterno del sedime attua le procedure previste dal Piano POP-SIV 002 della 46^a BA.

In attinenza al piano il radar:

- Qualora sia il primo ente ad essere a conoscenza dell'incidente, comunica immediatamente l'evento alla TWR in modo da attivare la catena di allertamento;
- Ricerca ed identifica il luogo dell'incidente (se non noto);
- Fornisce indicazioni sul luogo dell'incidente ai mezzi di ricerca/intervento/soccorso;
- Coordinandosi con il BOC, richiede, ad eventuali A/M militari di base in volo, la disponibilità per un eventuale impiego nelle operazioni di ricerca;
- Allerta eventuali ulteriori enti ATC e/o della Difesa Aerea.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE ESTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

5.5.3. TWR

A seguito del verificarsi di un INCIDENTE AEREO all'esterno del sedime attua le procedure previste dal Piano POP-SIV 002 della 46^a BA.

In attinenza al piano il controllore:

- Attiva il sistema di allertamento primario in caso di incidente nelle immediate vicinanze osservato.
- Comunica, mediante il sistema di allertamento secondario, lo stato di INCIDENTE AEREO a:
 - A/I;
 - VV.F.;
 - Infermeria 46^a BA;
 - BOC;
 - APP;
 - AAM
 - SV.
- Nella comunicazione fornisce i seguenti dettagli:
 - Settore/Luogo dell'incidente;
 - Volo coinvolto;
 - Tipo aeromobile;
 - Eventuali necessità di assistenza particolare;
 - Orario stimato e pista di atterraggio;
 - Quantità carburante (se noto);
 - Nr. Pax a bordo (se noto);
 - Eventuali presenza di merci pericolose (se noto).
 - Ogni altra informazione ritenuta utile.
- Nel caso di intervento dei mezzi antincendio aeroportuali, fornisce tutte le indicazioni utili per il raggiungimento del luogo dell'evento.
- Verifica con il BOC l'eventuale necessità di sospendere l'attività di volo.

5.5.4. VV.F.

A seguito dell'attivazione dello stato di INCIDENTE AEREO (esterno):

- Attua quanto stabilito nel piano "Direttive tattiche di intervento congiunto A.M.-VV.F in vigore. Per stati di emergenza o incidente ad aeromobili militari o civili nell'aeroporto di Pisa" e nell'atto di intesa con il 118 di Pisa, per la gestione delle emergenze di massa.
- In caso di incidente esterno al sedime aeroportuale il DTS (Comandante Provinciale Vigili del Fuoco o responsabile squadre VV.F. presente sul luogo dell'incidente) assume il comando delle operazioni sul posto attuando tutti gli interventi necessari per la messa in sicurezza del luogo e coordinando il soccorso tecnico e sanitario. Nel caso di incidente con coinvolgimento di un aeromobile militare il DTS sarà supportato da un referente tecnico della 46^a BA.

N.B. In caso di uscita dei mezzi del distaccamento aeroportuale il responsabile in turno dovrà comunicare la categoria antincendio che l'aeroporto è in grado di garantire con i mezzi e il personale rimanente.
- La sala operativa del Comando Provinciale Vigili del Fuoco informa la Protezione Civile del Comune di Pisa sull'incidente per attivazione del piano comunale.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE ESTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

5.5.5. AAM

A seguito dell'attivazione dello stato di INCIDENTE AEREO (esterno):

- Attiva tempestivamente, mediante pulsante, l'apertura del varco carrabile di collegamento con Rampa O;
- Comunica le informazioni ricevute a:
 - PSA (CO 118 tramite NUE 112 in orario di chiusura aeroporto);
 - ADM
 - Polaria
 - TLS
 - AAS
 - TO
 - Rifornitori di carburante
 - Customer Service
 - Addetti Manutenzione TA
 - HDR
 - Handling
 - Compagnia Aerea interessata
- In caso di irreperibilità da parte di un soggetto previsto nella propria catena di allertamento, provvede a comunicare le informazioni seguendo la catena di allertamento del soggetto irreperibile;

5.5.6. ADM

A seguito dell'attivazione dello stato di INCIDENTE AEREO (esterno):

Comunica le informazioni ricevute a:

- PHAM
- PHT
- DT ENAC;
- ACCOUNTABLE MANAGER;
- GROUND OPERATIONS MANAGER;
- Safety Manager;
- Responsabile Comunicazione;
- PHM
- PAS, per attivazione dell'assistenza nelle sale accoglienza (laddove necessario avvalendosi anche del personale in reperibilità);
- PSIC per attivazione dei servizi di assistenza psicologica.
- In caso di irreperibilità da parte di un soggetto previsto nella propria catena di allertamento, provvede a comunicare le informazioni seguendo la catena di allertamento del soggetto irreperibile;
- Attiva la sessione di videoconferenza con il COE;
- Acquisisce (mediante HDR o Operatore Aereo) la seguente documentazione:
 - PNL (lista passeggeri che dovrà essere consegnata al COE e Polaria);
 - Dati di movimento A/M;
 - Quantità carburante presente a bordo;
 - Eventuale presenza di merci pericolose;
 - Ogni altra documentazione ritenuta rilevante e/o richiesta.
- Invia un AAM per effettuare un'ispezione della pista di volo e delle vie di rullaggio, se utilizzate dall'aeromobile coinvolto, al fine di verificare la presenza di eventuali anomalie;

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE ESTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

- Istruisce il personale di astenersi dal fornire informazioni relative all'incidente.
- Coordina TLS per la gestione delle attività di accoglienza e assistenza delle persone coinvolte;
- Verifica l'allestimento delle sale di accoglienza (Familiari).
- Comunica al Customer Service l'apertura della sala di accoglienza familiari.
- Mantiene il contatto radio UHF su canale "AGE" per la gestione delle operazioni di Post Soccorso attivate in Aeroporto.
- Su indicazioni del COE, gestisce gli annunci a video all'interno del Terminal.
- Qualora richiesto dal COE ed in coordinamento con PHAM:
 - dispone la sospensione delle operazioni di assistenza
 - coordina con AAS il trasferimento della scorta intangibile
- Attua quanto previsto (di propria competenza) dalle procedure di emergenza della compagnia aerea (es. invio del modello "trasmissione dati compagnie" via email).
- Rimane a disposizione per ulteriori ed eventuali esigenze del COE.
- Fornisce aggiornamenti al Customer Service sullo stato operativo dell'aeroporto.
- Mette a disposizione le radio da fornire al COE
- In assenza del PHAM e/o su delega di quest'ultimo, partecipa al COE e svolge le azioni ad esso assegnato dal PEA
- In assenza del PHT e/o su delega di quest'ultimo, partecipa al COE e svolge le azioni ad esso assegnato dal PEA

5.5.7. PSA

Ricevuta la notifica:

- In caso di attivazione del sistema di allertamento primario, si schiera nel punto di rendez-vous
- Dopo aver ricevuto da AAM la conferma che trattasi di incidente esterno al sedime, lascia il punto di rendez-vous e, in coordinamento con ADM, allestisce il presidio medico presso la Sala di accoglienza familiari (se non attivata la sala di assistenza passeggeri) e si predispone per fornire loro l'assistenza necessaria, supportato da personale incaricato dal gestore e da PAS (anche di società terza in reperibilità);

5.5.8. Polaria

Ricevuta la notifica:

Comunica le informazioni ricevute a:

- Questura;
- Provvede per l'apertura del locale predisposto per il COE (in assenza di personale ENAC).
- Predispone i presidi di vigilanza del Customer Service avvalendosi anche del personale Security a disposizione.
- Predispone (avvalendosi anche del personale Security a disposizione) i presidi di vigilanza delle sale:
 - COE;
 - Sala di accoglienza familiari;
 - Sala familiari Crew;

N.B. le sale di assistenza, il luogo di ricongiungimento e l'area Salme non verranno allestite in aeroporto salvo diverse necessità/richieste pervenute dal Centro di Coordinamento

Comunale.

- Comunica ai familiari le informazioni ricevute relative allo stato di salute dei passeggeri coinvolti.
- Coordina il trasferimento dei familiari per il ricongiungimento nel luogo previsto dal Centro di Coordinamento Comunale.
- Preleva la lista Passeggeri dall'ADM e la fornisce al COE

5.5.9. TLS

Ricevuta la notifica:

- Comunica le informazioni ricevute a:
 - Security Manager;
 - Personale Security TA;
 - Impresa di sicurezza esterna
- In coordinamento con Security Manager ed ADM:
 - Gestisce l'ingresso/uscita dei mezzi di soccorso dai varchi carrabili (l'apertura del varco Rampa O è attuato da AAM). n.b. In caso di assenza del personale al varco carrabile, il personale presente al varco pedonale, in coordinamento con la Polaria presente come presidio, si reca presso il varco carrabile per gestire l'ingresso dei mezzi di emergenza.
 - Istruisce il personale di astenersi dal fornire informazioni relative all'incidente;
 - Attiva IS (e laddove necessario il personale IS reperibile) per il presidio alle sale di accoglienza;
 - Mantiene il contatto radio UHF sul canale "AGE" per la gestione delle operazioni di Post Soccorso;
 - Utilizza il canale radio UHF "Security" per il coordinamento del personale a presidio e/o predisposto per l'evacuazione del terminal.
 - Coordina la sosta temporanea e il raduno dei mezzi di soccorso fino alla presa in carico del follow-me per la scorta sul luogo dell'incidente.
 - Dispone l'apertura della Sala di assistenza Crew/familiari.
- Si coordina con ADM per la gestione delle attività di accoglienza ed assistenza delle persone coinvolte;
- Coordina con Terminal manager, Manutentore, Customer Service e TO l'allestimento delle sale:
 - Sala COE;
 - Sala di accoglienza familiari;
 - Sala di accoglienza familiari / assistenza Crew;
 - Sala Stampa.
- Mette a disposizione personale security e/o IS, per il presidio nelle sale:
 - Sala COE;
 - Sala di accoglienza familiari;
 - Sala di accoglienza familiari /assistenza Crew;
 - Sala Stampa.

n.b. il personale impiegato nelle sale dovrà essere dotato di radio UHF sintonizzata sul canale "Security".
- Mette a disposizione personale security per il presidio dei varchi di accesso del Terminal e del Customer Service.

Qualora richiesto dal COE:

- si coordina con il Security Manager e l'ADM, per la chiusura dei varchi di controllo

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE ESTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

sicurezza.

- Previo coordinamento con PHT, ADM e Polaria gestisce, coadiuvato da HDR/Handling, l'evacuazione dei passeggeri presenti nell'aerostazione avvalendosi, laddove necessario, di IS.

5.5.10. PHAM

Ricevuta la notifica:

- Verifica l'apertura del COE.
- Garantisce la propria presenza (o dell'ADM in sua rappresentanza) al COE.
- Individua un addetto per la segreteria del COE al quale fornirà il form di registrazione dei partecipanti, e le indicazioni per la redazione del "Registro Eventi" nel quale saranno annotate tutte le decisioni e le tempistiche prese dal COE relativamente alle operazioni di soccorso/post soccorso.
- Individua uno o più addetti per partecipare al Team di Contatto.
- In coordinamento con il COE provvede a far emettere le apposite informazioni aeronautiche (NOTAM) con lo stato in essere dell'aeroporto.

5.5.11. PHT

Ricevuta la notifica:

- Garantisce la propria presenza (o dell'ADM in sua rappresentanza) al COE.
- Fa da tramite tra COE e ADM per la predisposizione ed effettuazione di annunci sonori nel Terminal anche mediante HDR.
- Fa da tramite tra COE e ADM per la predisposizione ed effettuazione di annunci video nel Terminal.
- Verifica l'attuazione del Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e familiari.
- Dispone l'allestimento di punti di distribuzione di generi di prima necessità all'interno della sala di accoglienza familiari.
- Comunica al Customer Service l'apertura delle sale di accoglienza familiari;
- Provvede a far recapitare al team di Contatto i comunicati emessi dal COE relativamente alle informazioni da trasmettere ai familiari.
- Verifica se sono stati resi disponibili gli opuscoli disposti da ENAC per i familiari.
- In caso di necessità di evacuazione del Terminal, verifica che siano applicate le procedure per il corretto deflusso dei passeggeri presenti.
- Individua uno o più addetti per partecipare al Team di Contatto.

5.5.12. Safety Manager

Ricevuta la notifica:

- Comunica le informazioni ricevute a:
 - Ufficio Safety
- Garantisce la propria presenza (o di suo delegato) al COE.

5.5.13. PHM

Ricevuta la notifica:

- Garantisce la propria presenza (o di suo delegato) al COE.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE ESTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

- Si interfaccia col responsabile di funzione del comparto officina per rendere disponibile il personale operante e garantire la piena funzionalità dei mezzi necessari per tutta la durata delle operazioni di soccorso.
- Si coordina con PHT (o ADM in sua assenza) per l'allestimento dei locali di accoglienza dei familiari delle vittime, e della sala stampa.
- Si coordina con il responsabile di funzione del Presidio di Manutenzione per garantire l'allestimento dei locali di accoglienza dei familiari delle vittime, dei passeggeri e della sala stampa.

5.5.14. Operatore Aereo

Ricevuta la notifica:

- Fornisce all'ADM tutte le informazioni utili al soccorso tra cui:
 - Quantità carburante (se noto);
 - Nr. Pax a bordo (se noto);
 - Eventuali presenza di merci pericolose (se noto);
 - Ogni altra informazione ritenuta utile;
- Garantisce la presenza di suo delegato al COE.
- Provvede per la trasmissione delle informazioni al proprio centro di unità di crisi.
- Si coordina con COE per l'assistenza ai familiari.
- Gestisce il rilascio di informazioni attendibili e tempestive al COE.
- Attiva il proprio piano di "emergency response" (che può prevedere a titolo esemplificativo la predisposizione di un numero telefonico di assistenza gratuito per i familiari, servizi di trasporto pubblico, alloggio presso strutture alberghiere, supporto psicologico attraverso un team specificatamente formato, ecc.)
- Fornisce la lista passeggeri entro due ore dalla notifica dell'incidente all'ANSV ed al responsabile della Sala Crisi dell'ENAC.

5.5.15. Handling

Ricevuta la notifica, qualora richiesto dal COE:

- Sospende le attività di assistenza in atto sui propri voli.
- Rimane a disposizione con uomini e mezzi per ulteriori ed eventuali esigenze del COE.

5.5.16. Customer Service

Ricevuta la notifica:

- Fornisce informazioni in merito allo stato operativo dell'aeroporto.
- Su indicazione del PHT o dell'ADM fornisce informazioni in merito all'apertura della sala di accoglienza per i familiari.
- Si coordina con TLS per eventuale allestimento/apertura delle sale;
- Mette a disposizione l'opuscolo informativo disposto da ENAC.
- Si tiene in contatto con l'ADM per aggiornamenti sulla operatività dell'aeroporto.

5.5.17. 118

Ricevuta la notifica:

- Interviene direttamente sul luogo dell'incidente.
- Provvede ad avvisare le strutture sanitarie per le azioni stabilite nel "Piano di intervento

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE ESTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

per grave incidente aereo" della Prefettura di Pisa

- Il medico responsabile prende il ruolo di DSS.
- Mantiene il contatto tra DSS e Centrale Operativa

5.5.18. HDR

Ricevuta la notifica:

- Istruisce il personale di astenersi dal fornire informazioni relative all'incidente;
- Istruisce il personale a non lasciare documenti in un'area aperta e accessibile (es. carte d'imbarco nei cestini)
- Mantiene il contatto radio UHF sul canale "AGE" per la gestione delle operazioni di Post Soccorso attivate in Aeroporto.
- Mette a disposizione uomini e mezzi che possano essere richiesti nel corso delle operazioni di soccorso.
- Recupera la documentazione, ove possibile (per i voli in partenza da PSA e per i voli gestiti con sistemi informatici) e fornisce all'ADM eventuali informazioni utili al soccorso (PNL, nr. pax, quantità carburante, presenza merci pericolose, ecc.).
- Attua le procedure previste dai vari manuali di compagnia, salvo diverse comunicazioni da parte del COE.
- Mette a disposizione personale e mezzi che possano essere richiesti dal COE
- Rimane a disposizione per ulteriori ed eventuali esigenze del COE.
- Recupera la lista passeggeri e la fornisce all'ADM.
- Previo coordinamento con PHT (o ADM in sua assenza) e Polaria, mette a disposizione personale per fornire assistenza e generi di prima necessità nelle sale;
- Su indicazioni del COE, effettua gli annunci sonori all'interno del Terminal.
- Si coordina con il referente di compagnia per l'assistenza ai familiari dei passeggeri coinvolti.
- Provvede per la sistemazione in albergo delle persone coinvolte e dei familiari e registra i nomi delle persone trasferite in albergo.
- Provvede, in assenza dell'operatore aereo, a fornire aiuto economico immediato.
- Provvede, in assenza dell'operatore aereo, a fornire assistenza ai passeggeri stranieri per rientro nei propri Paesi d'appartenenza o per la prosecuzione del viaggio
- Rimane a disposizione per ulteriori ed eventuali esigenze del COE.

Qualora richiesto dal COE

- Sospende le attività di assistenza in atto sui propri voli.
- Nel caso di sospensione delle attività, si coordina con ADM per lo sbarco dei passeggeri dagli aeromobili eventualmente già imbarcati.
- Previo coordinamento con PHT e Polaria gestisce insieme al TLS l'evacuazione dei passeggeri presenti nell'aerostazione.

5.5.19. IS

Ricevuta la notifica:

- Rende disponibili le risorse a disposizione per far fronte alle necessità sopraggiunte;
- Predispone i presidi delle sale di accoglienza anche con le eventuali risorse in reperibilità;
- Si tiene informato sull'evolversi dello stato di incidente.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE ESTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

5.5.20. Security Manager

Ricevuta la notifica:

- Garantisce la propria presenza (o di suo delegato) al COE.
- Coordina con Polaria/TLS i presidi delle sale di assistenza e il presidio posto al Customer Service.

Qualora richiesto dal COE

- In caso di necessità di sospende le attività di assistenza, coordina con TLS la chiusura dei varchi di sicurezza e il deflusso dei passeggeri durante l'evacuazione del Terminal.

5.5.21. DT ENAC

Ricevuta la notifica:

- Presiede il COE.
- Informa l'Agenzia Nazionale Sicurezza Volo e la Sala crisi dell'ENAC.
- Vigila sull'attuazione delle procedure del piano di emergenza aeroportuale.
- Collaborazione con la Protezione Civile fornendo:
 - Conoscenze tecniche per l'intervento,
 - Informazioni relative alle persone coinvolte,
 - Informazioni utili per l'assistenza alle vittime e ai loro familiari.
- Collabora con l'Autorità giudiziaria e l'ANSV nell'inchiesta sull'evento.

5.5.22.ACM

Ricevuta la notifica dal PHAM:

- Garantisce la propria presenza (o di suo delegato) al COE.
- Coinvolge tutto il management di Toscana Aeroporti per fornire supporto nelle operazioni di Post Soccorso attivate nel Terminal.

5.5.23. Ground Operations Manager

Ricevuta la notifica:

- Supporta PHAM ed ADM.
- Coordina/Supervisiona le attività dell'AAM e di AAS.

5.5.24. Terminal Manager

Ricevuta la notifica:

- Coordina con TLS, manutentore e TO l'allestimento delle la sale:
 - Sala Stampa;
 - Sala di accoglienza familiari;
 - Sala di accoglienza familiari Crew

5.5.25. Responsabile Comunicazione

Ricevuta la notifica:

- Garantisce la propria presenza (o di suo delegato) al COE.
- Su indicazione del COE, divulga i/il comunicati/o stampa emessi da ENAC.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO - INCIDENTE ESTERNO -	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

5.5.26.TO

Ricevuta la notifica:

- Comunica le informazioni ricevute a Terminal Manager
- Si coordina con il Terminal Manager, TLS, Customer Care e manutentore per l'allestimento delle sale:
 - Sala di accoglienza familiari;
 - Sala di accoglienza familiari Crew/Crew (aperta da personale Security);
 - Sala Stampa;
 - Rimane a disposizione per ulteriori ed eventuali esigenze del COE.

5.5.27.Manutentore

Ricevuta la notifica:

- In coordinamento con Terminal Manager, TLS e TO allestisce le sale di assistenza (Familiari / Stampa)

5.5.28.Team di Contatto

Appena Istituito:

- Si coordina con il COE per fornire alle persone coinvolte e loro familiari, le informazioni disponibili circa lo svolgimento delle operazioni di soccorso e assistenza.
- Mette a disposizione delle persone coinvolte nell'incidente e ai loro familiari, l'opuscolo ENAC recante informazioni sui diritti in caso di incidente aereo.

5.6. Ripresa delle Operazioni.

A seguito di un INCIDENTE esterno al sedime, qualora siano state interrotte le operazioni di assistenza ai voli civili, i termini per la ripresa delle operazioni nonché le eventuali e/o temporanee limitazioni, per l'attività di volo civile dovranno essere stabiliti dal COE e saranno subordinati a:

- Verifica di eventuali limitazioni da implementare nell'ATZ o nel CTR da parte del provider dei servizi ATS.
- Verifica dell'agibilità delle sale del terminal utilizzate per le operazioni di post soccorso, da parte del PHT.
- Ispezione di Security nelle aree sterili alle quale hanno avuto accesso persone non sottoposte ai controlli di sicurezza, durante le operazioni di post soccorso.

A seguito delle operazioni di soccorso e post- soccorso, delle verifiche/ispezioni sopra indicate, il COE fornirà i termini per la ripresa delle operazioni al BOC in modo da rendere disponibile il servizio ATS, e all'ADM il quale dovrà diramare le informazioni, a tutti gli enti precedentemente avvisati.

CAPITOLO 6 INCIDENTE IN MARE

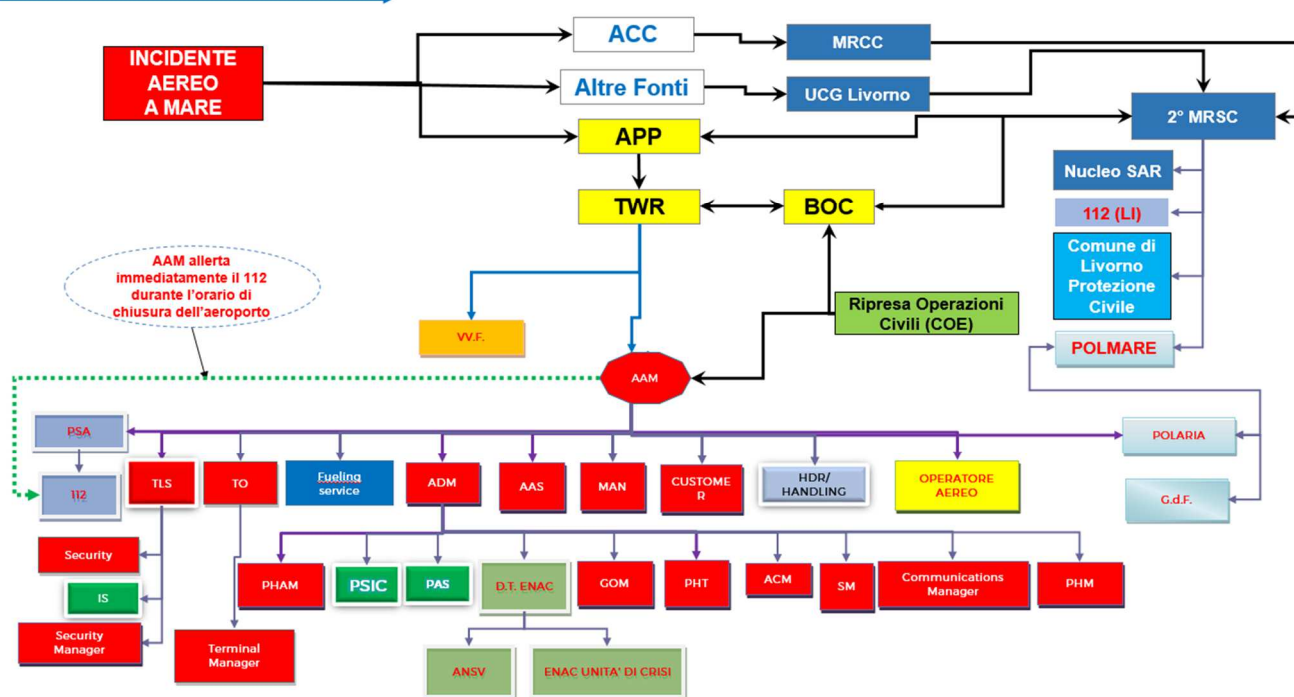
6.1. Premessa

Il Piano di emergenza per il soccorso ad aeromobile in mare è di competenza della Guardia Costiera, nel caso specifico per la costa Toscana è affidato alla 2° MRSC della Direzione Marittima di Livorno.

Come nel caso di Incidente fuori dal sedime, l'aeroporto di Pisa si mette a piena disposizione per la gestione dei familiari delle vittime e dei giornalisti nonché per fornire ogni ulteriore tipo di aiuto/risorsa richiesta dal Centro di Coordinamento dell'emergenza.

6.2. Fase di Conoscenza e Comunicazione: Catena di allertamento per stato di incidente in mare

Sistema di allertamento Secondario



6.3. Gestione operativa e attivazione del COE

Alla ricezione della notifica di incidente aereo in mare, le funzioni individuate all'interno della catena di allertamento attivano la propria struttura/sala operativa in applicazione alle procedure interne.

In caso di incidente l'ENAC e la Prefettura si coordinano e contattano rispettivamente la Sala Crisi dell'ENAC, l'ANSV e l'SSI.

In base all'evento occorso viene allestito dall'unità di crisi del comune di Livorno, un apposito centro di coordinamento alla quale parteciperanno tutti gli enti preposti.

L'ENAC ed il gestore, d'intesa con gli altri enti competenti, valutano l'eventuale convocazione del COE.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO -INCIDENTE IN MARE-	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

Il COE è principalmente costituito dai soggetti che operano stabilmente in aeroporto (evidenziati in tabella con colore azzurro) e, in relazione alla tipologia e complessità dell'evento, può ricevere/fornire parziale o integrale supporto dai/ai soggetti esterni che costituiscono il Centro di Coordinamento.

Al COE partecipano i seguenti componenti o i loro delegati, integralmente o parzialmente in relazione all'evento accaduto, in presenza o in collegamento audio/video.

La partecipazione in presenza nella Sala COE è limitata ai soggetti o loro delegati ai quali è assegnata la Priorità I (evidenziati in verde).

I soggetti o loro delegati ai quali è invece assegnata la Priorità II, possono riunirsi in presenza in apposito locale predisposto dal gestore, in collegamento audio/video con la Sala COE.

Tutti possono invece riunirsi in collegamento audio/video con la sala COE.

ENTE	PARTECIPANTI AL COE	Priorità
ENAC	Direttore aeroporto	I
46 ^a Brigata Aerea	Comandante di Brigata	I
Enti di Stato	Funzionario Polaria	I
Toscana Aeroporti	Post Holder Area Movimento	I
	Post Holder Manutenzione Infrastrutture e Sistemi	I
	Post Holder Terminal	I
	Responsabile Comunicazione	I
	Safety Manager	I
	Security Manager	I
Operatore Aereo	Responsabile dello scalo	I (se disponibile)
HDR	Responsabile HDR	I

L'Enac ed il gestore, anche qualora non sia stato attivato il COE, restano in contatto con l'unità di crisi del 2° MRSC e del comune di Livorno.

6.4. Fase di Post- Soccorso

In seguito all'attivazione della catena di allertamento può essere parzialmente attivato da ADM il "Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e familiari".

Il personale incaricato dal gestore, provvede alla segregazione, apertura e allestimento delle necessarie sale di accoglienza e assistenza.

All'interno delle sale il personale incaricato dal gestore:

- effettua la registrazione delle generalità delle persone coinvolte
- garantisce la privacy delle persone coinvolte;
- fornisce informazioni alle persone coinvolte mediante il team di Contatto;
- fornisce assistenza sanitaria, logistica, economica e psicosociale nelle more dell'intervento del SAT dell'operatore aereo.

6.5. Azioni

Nei paragrafi a seguire vengono dettagliate le azioni da intraprendere a seguito dell'attivazione dello stato di INCIDENTE in mare, dei soggetti coinvolti nella gestione dell'evento.

6.5.1. APP

A seguito del verificarsi di un INCIDENTE AEREO in mare attua le procedure previste dal Piano POP-SIV 002 della 46ª BA.

In attinenza al piano, e in aggiunta alle azioni riportate al par. 5.6.2, il radar:

- Qualora sia il primo ente ad essere a conoscenza dell'incidente, comunica immediatamente l'evento alla TWR in modo da attivare la catena di allertamento e al 2° MRSC per l'attivazione del piano di emergenza per il soccorso in mare.

6.5.2. BOC

A seguito del verificarsi di un INCIDENTE AEREO in mare attua le procedure previste dal Piano POP-SIV 002 della 46ª BA.

In attinenza al piano, e in aggiunta alle azioni riportate al par. 5.6.1, la sala operativa:

- Comunica al 2° MRSC tutte le informazioni utili all'intervento SAR.

6.5.3. 2° MRSC

A seguito del verificarsi di un INCIDENTE AEREO in mare attua le procedure previste dal Piano di emergenza per il soccorso ad aeromobili in mare.

A titolo informativo di seguito si riportano le principali azioni intraprese in attinenza al piano:

Il capoturno/Nucleo di primo intervento:

- Invia la M/v di servizio SAR, anche in funzione di OSC;

Se la zona di impatto/ammarraggio è nota vi invia tutte le risorse SAR disponibili;

- Attiva il piano delle frequenze per le operazioni di soccorso;
- Attiva la catena di Comando del 2° MRSC (Capo Servizio Operazioni e Capo Reparto Operativo; quest'ultimo dispone l'uscita dei mezzi e del nucleo Sommozzatori VV.F.);
- Individua all'A.I.S. le unità navali in prossimità del sentiero di discesa, per eventuale loro successivo supporto ad operazioni di soccorso;
- Chiama il Sott.le d'Ispezione per eventuale supporto; questi, comunque, verifica se in sede siano presenti militari con incarico di centralinista e li invia in S.O.
- Se il punto di impatto/ammarraggio non è noto il Capo Sezione/Uff.le Isp.ne attua appropriato schema di ricerca;
- Il Capo Sezione/Uff.le d'Ispezione attiva lo Staff di crisi (assetto minimo);
- La Sala Operativa acquisisce dal BOC della 46ª BA, se non note, le informazioni inerenti il tipo di aereo, il numero dei passeggeri a bordo o quelli massimi trasportabili, merci pericolose, ed ogni altra notizia utile ai fini SAR, in particolare se vi sia possibilità di ricognizione.

Lo Staff di crisi:

- Allerta i Piloti e ormeggiatori/barcaioli per un eventuale successivo impiego;
- Allerta i Rimorchiatori per un eventuale e successivo impiego;
- Informa dell'emergenza il comune di Livorno, Ente preposto di Protezione Civile;
- Informa 118 della situazione in atto per la rispettiva valutazione di attivazione;
- Se richiesto dal 118 o dal Comune che sovrintendono ai soccorsi a terra, chiede alla Soc. Porto di Livorno di rendere disponibili le aree di banchina individuate nel piano;

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO -INCIDENTE IN MARE-	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

- Tiene informata la Sala Operativa di Maricogecap per eventuale assunzione della terza situazione operativa (se N° persone coinvolte è superiore a trenta unità);
- Avvisa AEREOFOR DO Poggio Renatico e, se del caso, chiede l'intervento di un mezzo aereo del servizio S.A.R. Aeronautico o altre Amministrazioni o FF.AA.;
- Informa l'ENAC – Direzione Territoriale Toscana (c/o Aeroporto Pisa);
- Informa l'Ufficio Territoriale del Governo sul Territorio (Funzionario di Turno);
- Informa Procura della Repubblica sul Territorio;
- Se utile informa l'Autorità Portuale anche per eventuale supporto logistico;
- Dispone rientro immediato del personale imbarcato per l'eventuale impiego;
- Informa il Comando in Capo Dipartimento Militare Marittimo di La Spezia;
- Richiede Pan-Pan alla stazione radio costiera;
- Chiede conferma di avvenuta emanazione di apposito Notam al BOC della 46ª BA;
- Assegna alle unità navali, e ai mezzi aerei, a seguito delle informazioni pervenute in zona operazioni, i settori di ricerca e salvataggio nella zona del sinistro;
- Allerta la Polmare e Guardie ai varchi per facilitare le operazioni di transito dei mezzi di soccorso;
- 118 Richiede eventualmente all'avvisatore Marittimo di coadiuvare il servizio P.A.C.;
- Le informazioni per gli organi di stampa vengono rilasciate solo dall'addetto alle Relazioni Esterne designato con apposito O.d.G. del Comando;
- Allerta il Minambiente, il mezzo disinquinante per successivo impiego.

6.5.4. Polmare

A seguito del verificarsi di un INCIDENTE AEREO in mare:

- Allerta la direzione operativa degli uffici competenti sul territorio qualora l'incidente avvenga in un luogo a mare diverso da quello gestito dalla Polmare di Livorno.
- Gestisce le liste dei passeggeri recuperati in mare.
- Comunica ai familiari eventualmente presenti sul luogo di raccolta, le informazioni ricevute in merito allo stato di salute dei passeggeri coinvolti.
- In coordinamento con la Polaria gestisce il ricongiungimento dei familiari presenti in aeroporto, con i passeggeri recuperati.

6.5.5. Altri Soggetti

Per le azioni degli altri soggetti si faccia riferimento alle azioni riportate nel capitolo 5 Incidente esterno al sedime aeroportuale

6.6. Ripresa delle Operazioni.

A seguito di un INCIDENTE in mare, qualora siano state interrotte le operazioni di assistenza ai voli civili, i termini per la ripresa delle operazioni nonché le eventuali e/o temporanee limitazioni, per l'attività di volo civile dovranno essere stabiliti dal COE e saranno subordinati a:

- Verifica di eventuali limitazioni da implementare nell'ATZ o nel CTR da parte del provider dei servizi ATS.
- Verifica dell'agibilità delle sale del terminal utilizzate per le operazioni di post soccorso, da parte del PHT.
- Ispezione di Security nelle aree sterili alle quale hanno avuto accesso persone non

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO -INCIDENTE IN MARE-	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

sottoposte ai controlli di sicurezza, durante le operazioni di post soccorso.

A seguito delle verifiche/ispezioni sopra indicate, il COE fornirà i termini per la ripresa delle operazioni al BOC in modo da rendere disponibile il servizio ATS, e ad ADM il quale dovrà diramare le informazioni, a tutti gli enti precedentemente avvisati.



CAPITOLO 7: PIANO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI INCIDENTE AEREO E FAMILIARI –Gestore Aeroportuale

Aeroporto Galileo Galilei - Pisa

7.1. Scopo

La gestione delle attività di assistenza e informazione alle vittime e ai loro familiari, in accordo al Reg. UE n. 996/2010, è primariamente affidata al Vettore Aereo coinvolto nell'incidente in base al proprio Piano, nelle more dell'arrivo del Vettore aereo e conseguentemente dell'applicazione del proprio piano, può essere applicato il presente piano redatto dal Gestore aeroportuale ed approvato dalla DT Toscana.

La presente sezione stabilisce, pertanto, le modalità di intervento e i coordinamenti che il Gestore attua a partire dalle primissime fasi successive al verificarsi di un incidente aereo nell'ambito di applicazione del PEA fino alla conclusione delle attività di Post-Soccorso.

Gli obiettivi primari sono il riconcilio e il ricongiungimento delle persone coinvolte con i propri familiari, fornendo a costoro un'adeguata assistenza materiale e psicologica. Tale assistenza è resa possibile attraverso l'utilizzo di personale, di risorse organizzative e logistiche messe a disposizione, anche con il coinvolgimento di soggetti terzi.

7.2. Campo di applicazione

Il presente Piano si applica nei casi di incidente aereo disciplinati nel PEA.

Al di fuori del precedente campo di applicazione, il gestore aeroportuale e ENAC si fanno promotori di un dialogo con i soggetti territorialmente competenti affinché tale assistenza possa essere assicurata anche in scenari di incidente aereo esterni al perimetro di applicazione dello stesso Piano. In tale contesto, il gestore dell'aeroporto di partenza e di arrivo forniscono la necessaria assistenza alle persone coinvolte, coordinandosi con le autorità competenti.

7.3. Definizioni

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Team di Contatto Aeroportuale: La funzione del Team è quella di assicurare una corretta informazione alle vittime ed ai loro familiari rispetto alla gestione dell'evento e assistenza delle persone coinvolte sino all'arrivo dei rappresentanti delle compagnie aeree coinvolte. È composto almeno da rappresentanti di ENAC e del gestore aeroportuale, con formazione specifica.

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

7.4. Ruoli e Responsabilità

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (Enac) ha emanato il Regolamento rubricato: "Redazione e gestione del piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari". I soggetti deputati all'attuazione del suddetto piano sono: l'Enac, il vettore aereo, il gestore aeroportuale e soggetti terzi. Nel seguito sono dettagliate le competenze e responsabilità di ciascuna organizzazione per quanto specificamente attiene le attività di assistenza alle vittime e ai loro familiari.

7.4.1.Enac

Il Regolamento, in ottemperanza al Reg. (EU) n. 996/2010, stabilisce che Enac provveda a:

1. vigilare e verificare che tutti gli attori coinvolti nel processo di assistenza alle vittime e ai loro familiari rispettino le procedure indicate nei rispettivi piani, in ottemperanza ai contenuti essenziali;
2. partecipare, su base territoriale, al Team di Contatto Aeroportuale, con propri rappresentanti specificatamente formati;
3. predisporre e aggiornare periodicamente, secondo necessità, l'Opuscolo informativo contenente la previsione dei diritti spettanti alle vittime di incidente aereo ed ai loro familiari, nonché ogni altra informazione necessaria;

4. presiedere il COE nel caso in cui l'evento dovesse verificarsi nell'ambito di applicazione territoriale del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, mantenendo i contatti con la propria **Sala Crisi, con le Prefetture e con il Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale**, in caso di coinvolgimento di passeggeri di nazionalità non italiana;
5. operare, nel caso in cui l'evento dovesse verificarsi al di fuori dell'ambito di applicazione territoriale del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, in ottemperanza a quanto disposto dal quadro normativo nazionale vigente in tema di coordinamento operativo di emergenze;
6. attivare e mantenere i contatti con il Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale al fine di fornire adeguata assistenza ed informazione alle vittime ed ai loro familiari nel caso di incidente aereo avvenuto al di fuori dei confini territoriali italiani con passeggeri coinvolti di nazionalità italiana, e che non riguardi un vettore aereo registrato in Italia;
7. gestire l'attività di informazione istituzionale e intrattenere i rapporti con la stampa, per quanto di competenza.

7.4.2. Responsabilità Vettore

Il vettore aereo registrato in Italia garantisce quanto previsto dal comma 2 dell'art. 21 del Regolamento (UE) n. 996/2010, predisponendo, implementando e mantenendo aggiornato un proprio piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e ai loro familiari.

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

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

- 1) garantire il rilascio di informazioni verificate in maniera tempestiva ai soggetti competenti a riceverle. Nel caso in cui l'evento, per il luogo in cui questo si verifichi, preveda l'attivazione del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, tali informazioni saranno cambiate con il COE attraverso il rappresentante del vettore aereo designato o suo delegato;
- 2) fornire la lista dei passeggeri, anche provvisoria, ai soggetti con competenza a richiederla, avendo cura di aggiornarla via via che vengono acquisite ulteriori informazioni. Nel caso in cui l'evento, per il luogo in cui questo si verifichi, preveda l'attivazione del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, la lista dei passeggeri dovrà essere trasmessa al COE;
- 3) attivare un numero telefonico gratuito – numero verde (compresa una linea dedicata per chi chiama fuori dal territorio nazionale);
- 4) rendere disponibile personale specializzato per l'assistenza psicologica ai familiari e ai sopravvissuti. A tal fine, provvede ad attivare e inviare il proprio personale addestrato (SAT) o personale di soggetto terzo individuato dal vettore stesso nel proprio piano;
- 5) assicurare l'assistenza logistica, prenotare alberghi (garantendo una adeguata separazione tra le due tipologie di familiari, onde evitare la possibilità di commistioni), biglietti aerei, predisporre un servizio di trasporto per i familiari che volessero raggiungere il luogo dell'incidente in accordo con l'ANSV (Agenzia Nazionale Sicurezza del Volo) anche avvalendosi del supporto di terze parti;
- 6) provvedere tempestivamente e senza indugio agli anticipi di pagamento previsti dall'art. 28 della Convenzione di Montreal del 1999 per l'unificazione di alcune regole

del trasporto aereo internazionale e dall'art. 5 del regolamento (CE) n. 2027/97 del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidente aereo.

- 7) garantire la protezione, il trattamento e la restituzione degli effetti personali delle persone coinvolte;

7.4.3. Responsabilità gestore

Il Gestore aeroportuale provvede a:

- 1) Predisporre il Piano di assistenza alle Vittime di incidente aereo e loro Familiari, quale sezione specifica del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, individuando e mettendo a disposizione risorse organizzative, di personale e logistiche necessarie per l'esecuzione dei propri compiti previsti dal piano;
- 2) Promuovere un dialogo con i Vettori aerei che stabilmente operano sullo scalo affinché tramite l'instaurazione di una mutua collaborazione venga assicurata la continua, coerente ed efficace assistenza alle vittime e ai loro familiari, anche condividendo le sezioni rilevanti dei rispettivi piani di assistenza;
- 3) Predisporre ed eseguire, con il contributo di tutti i soggetti aeroportuali preposti, siano essi pubblici o privati, uno specifico programma volto alla implementazione dei contenuti minimi essenziali richiesti dal Regolamento;
- 4) Individuare e formare i propri rappresentanti al COE e nel Team di Contatto Aeroportuale;
- 5) Farsi promotore, di concerto con la Direzione ENAC territorialmente competente, nonché con i vettori rappresentati sullo scalo, di un dialogo con i soggetti terzi localmente presenti per la fornitura di supporto psicosociale
- 6) Inserire nel piano periodico delle esercitazioni PEA specifici scenari dedicati all'esercitazione del piano di assistenza alle vittime ed ai loro familiari.

7.4.4. Team di Contatto Aeroportuale

Il Team di contatto aeroportuale:

- 1) È composto da due o più persone, delle quali almeno un rappresentante dell'ENAC e uno del Gestore Aeroportuale, oltre ad eventuali altri soggetti;
- 2) È attivato dal COE, anche nel caso di non immediata disponibilità del personale ENAC;
- 3) Opera su indicazione e in stretto coordinamento con il COE;
- 4) Assicura una corretta informazione alle vittime e ai loro familiari sulla gestione dell'evento e riporta al COE informazioni rilevanti ai fini della gestione dell'assistenza dei familiari e delle vittime.

7.4.5. Forze dell'ordine

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

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

7.4.6. Terze parti

Associazioni dei parenti delle vittime, organizzazioni di volontariato di Protezione Civile, Enti del Terzo Settore, Società nazionali ed internazionali, con comprovata esperienza nei rapporti con le famiglie delle vittime e con i superstiti di eventi catastrofici, possono essere individuati nel Piano di assistenza quali soggetti preposti alla fornitura di assistenza, supporto nella stessa, o come componenti del Team di Contatto Aeroportuale. Il personale impegnato in queste attività deve essere opportunamente formato.

7.5. Sale di accoglienza e assistenza

Sono state individuate apposite aree destinate all'assistenza dei passeggeri e dell'equipaggio non ospedalizzati e di accoglienza ai rispettivi familiari, separate fra di loro per garantire la tutela della privacy, e attivabili in numero variabile sulla base dello scenario in atto.

Le sale, pur mantenendo le caratteristiche di normale uso, sono allestite all'occorrenza; pertanto in caso di attivazione del Piano e sulla base dello scenario in atto, vengono liberate ed allestite per fornire un'adeguata assistenza fino alla conclusione di tutte le attività di assistenza su disposizione del COE.

I locali sono chiusi e/o facilmente segregabili e riservati all'accesso di sole persone autorizzate mediante il controllo di addetti security (anche di società terze).

Tutte le sale sono provviste di sistemi di comunicazione con il COE e accesso Wi-Fi.

In caso di attivazione del Piano di assistenza, in base al numero di occupanti di ogni sala, l'ADM in coordinamento con il PHT, potrà individuare ed allestire ogni altro locale ritenuto idoneo per favorire una migliore assistenza nelle operazioni di Post soccorso.

L'accesso alle sale è riservato alle sole persone autorizzate: il personale Security, coordinato da Polaria e coadiuvato (laddove necessario anche in reperibilità) da personale IS, garantisce tale condizione mediante appositi presidi.

Per ogni sala di assistenza è prevista, inoltre, la presenza di personale dedicato all'assistenza, supporto logistico e fornitura di generi di prima necessità e conforto.

Inoltre, è previsto l'intervento di personale sanitario e per supporto psicosociale in base alle tempistiche di intervento previste dagli accordi stipulati dal gestore con le terze parti individuate.

Le sale individuate sono accessibili a persone con disabilità e/o a ridotta mobilità, costantemente climatizzate e illuminate, dotate di servizi igienici e con la disponibilità, direttamente o a chiamata, di Food&Beverage.

In aggiunta alle sale di accoglienza e assistenza, il gestore rende disponibile, all'interno del magazzino del Gestore nominato "Ex Cargo Center" situato in area Airside, un'area per l'eventuale deposizione delle salme in attesa dell'arrivo dei servizi cimiteriali.

7.5.1.Sala di assistenza passeggeri

La sala, in caso di attivazione del Piano, è dedicata ai passeggeri che, dopo il primo triage sanitario, sono stati identificati come codici verdi inviati dal DSS all'interno del terminal; qualora, durante lo screening effettuato all'interno della sala, il personale sanitario rilevi la

necessità di modificare lo status da codice verde ad un codice con maggiore gravità, si interfacerà col DSS per condividere il percorso più idoneo da seguire.

La Sala di assistenza passeggeri è primariamente stabilita presso la Sala imbarchi Extra Schengen situata in area sterile al primo piano del Terminal.

L'accesso alla Sala è possibile dal lato Airside mediante l'utilizzo in contro flusso dei gate 21-22-24-25 a seconda delle necessità.

In caso di contingenza, la sala di assistenza passeggeri di back up oppure di supporto è la sala partenze Schengen situata in area sterile al piano terra del Terminal.

La sala da utilizzare e i gate di accesso sono definiti da ADM in base allo scenario.

7.5.2. Sala di assistenza Crew e accoglienza familiari Crew

La sala è stabilita presso la Sala Vip Aviazione Generale situata nel lato Landside al piano terra del Terminal in prossimità del Varco pedonale di accesso all'Apron.

7.5.3. Sala di accoglienza familiari

La sala riservata ai familiari è stabilita presso il Business Center situato nel lato Landside al primo piano del Terminal.

Negli scenari per cui, in aeroporto, è possibile il ricongiungimento fra passeggeri coinvolti e familiari, in aggiunta al locale "Business Center" è consentito ai familiari, la cui registrazione è stata accertata, l'accesso alla Sala Vip Aviazione Commerciale situata in area sterile al primo piano del Terminal in prossimità della quale sono condotte le attività di ricongiungimento con i propri cari.

Il luogo in cui effettuare il ricongiungimento tra passeggeri coinvolti e familiari sarà determinato, in funzione dello scenario in atto, dall'ADM in coordinamento con Polaria e con il COE e comunicandolo al team di contatto.

In caso di contingenza, la sala di accoglienza di back up oppure di supporto è la sala formazione ubicata al piano primo del terminal in area Landside.

Nei casi in cui i familiari dovessero raggiungere l'aeroporto nei giorni successivi l'evento, il gestore, in accordo con ENAC, individua e allestisce il locale dell'aeroporto ritenuto più idoneo per l'accoglienza.

7.6. Fornitura di generi di prima necessità e conforto

Il gestore provvede all'allestimento delle sale assicurando la fornitura dei generi di prima necessità e conforto.

7.6.1. Servizi igienici

Tutte le sale di accoglienza e di assistenza sono dotate di toilettes, al loro interno o comunque nelle immediate vicinanze. Il personale del Gestore garantisce la pulizia costante degli stessi, richiedendo, in caso di attivazione del PEA, interventi suppletivi e continui.

7.6.2. Acqua potabile e generi di conforto

In aeroporto sono presenti esercizi per la somministrazione di alimenti e bevande, sia in area Landside che in area Airside.

In virtù di un contratto con il gestore, almeno n° 1 bar deve rimanere aperto ed operativo per l'intera operatività giornaliera (fino all'arrivo/partenza dell'ultimo volo). Il gestore, mediante il proprio personale, è quindi in grado di reperire, per l'intera operatività dello scalo, acqua e/o altri generi di conforto da distribuire ai passeggeri coinvolti ed ai familiari.

Le sale vip di aviazione commerciale ed aviazione generale (rispettivamente identificate nel Piano come sala di accoglienza familiari/Luogo di ricongiungimento e sala di assistenza crew) sono sempre allestite con food&beverage.

7.6.3. Riscaldamento e illuminazione delle sale

Tutte le sale di accoglienza previste nel PEA, ubicate all'interno dello scalo, sono costantemente climatizzate e illuminate. In caso di malfunzionamenti è richiesto da Terminal Operations l'intervento di personale del servizio Manutenzione.

7.6.4. Generi di prima necessità

In ogni sala di "assistenza" è stoccato e disponibile vestiario (magliette, pantaloni, felpe, calzini, ciabatte) di varie taglie, coperte di lana e termiche, dispositivi igienici, biberon, latte in polvere per neonati, libri/quaderni da colorare per bambini, matite/pennarelli, giocattoli, ciotole per animali domestici e cibo secco per animali domestici. Le dotazioni sono periodicamente verificate da personale Terminal Operations. Tali articoli sono distribuiti alle persone coinvolte da personale del Gestore.

7.7. Individuazione del personale aeroportuale incaricato del Post Soccorso

7.7.1. Personale per l'accoglienza e registrazione

Il gestore dispone di personale formato per l'accoglienza, la registrazione delle persone coinvolte e la protezione delle sale, composto da varie figure professionali, coordinate da Airport Duty Manager con la collaborazione del Team Leader Security.

Nel dettaglio, l'accoglienza al Customer Service è affidata a risorse del Customer Service e/o Terminal Operations.

L'allestimento delle sale e la distribuzione dei generi di conforto è affidato, in via ordinaria, a Terminal Operations e/o Customer Service e/o personale Manutenzione, oppure ad altre figura del gestore individuate dall'ADM.

L'accoglienza dei familiari che si presentano in aeroporto nelle ore/giorni successive all'evento è affidata al Team di Contatto in coordinamento con SAT.

La registrazione all'interno delle sale di assistenza e accoglienza è affidata a risorse del Passenger Assistance Service e/o a figure del gestore individuate dall'ADM ed in possesso della prevista formazione.

La protezione delle sale e il controllo accessi è affidato alle Forze dell'ordine supportato da personale Security del gestore o delle Imprese di Sicurezza.

7.7.2. Personale per il Team di Contatto Aeroportuale

Il Team di Contatto aeroportuale si compone, al minimo, di almeno un rappresentante dell'ENAC e un rappresentante del Gestore.

	- PIANO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI INCIDENTE AEREO E FAMILIARI – Gestore Aeroportuale	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

A seconda dell'evento/scenario, possono partecipare anche le Forze dell'Ordine, la società di fornitura di assistenza psicologica e l'Handling di Riferimento con almeno un loro rappresentante.

Il Team di Contatto può essere attivato dal COE anche nel caso di non immediata disponibilità del personale ENAC.

7.7.3. Personale per le attività di assistenza

L'assistenza sanitaria è affidata a risorse del Presidio Sanitario aeroportuale e al 118.

L'assistenza psicologica è affidata a società esterna con contratto in essere con il gestore.

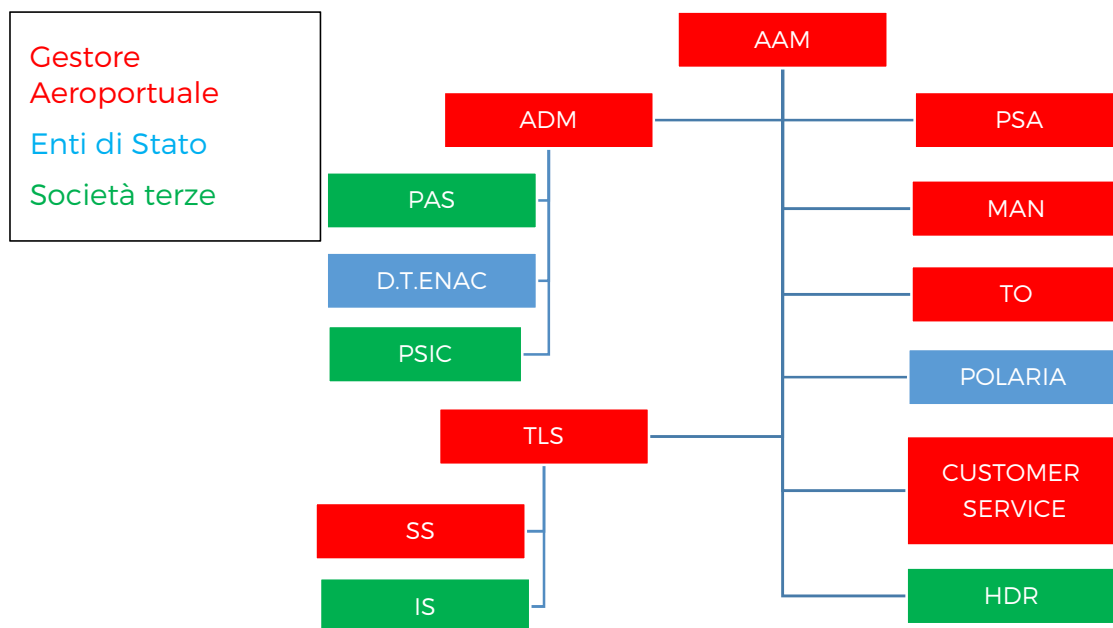
L'assistenza logistica è affidata all'Handling di Riferimento, in accordo con il vettore interessato.

7.8. Modalità di allertamento del personale coinvolto nelle attività di post soccorso

Tale personale è immediatamente:

- allertato in caso di aeromobile in emergenza, oppure
- attivato in caso di incidente aereo

secondo la seguente catena di allertamento:



La catena di allertamento viene eseguita via radio UHF e/o mediante telefono.

Ciascun soggetto alla ricezione dell'avviso da parte di AAM attua quanto previsto dal presente piano.

7.9. Modalità di accesso e prima accoglienza presso le sale

7.9.1. Accesso Sala di accoglienza familiari

Il punto di Primo Contatto per i familiari è il Customer Service (Ufficio Informazioni). A tal proposito le persone interessate presenti in altre aree dell'aeroporto sono indirizzate al Customer Service mediante nota sui sistemi informativi aeroportuali (FIDS) in corrispondenza dello stato del volo coinvolto dall'incidente.

L'area antistante il Customer Service costituisce il punto di raduno dei familiari, il quale è presidiato da Forze dell'Ordine e/o personale security.

Dietro indicazione dell'ADM (sentito il COE) circa l'avvenuto allestimento della Sala di accoglienza familiari, il personale security e delle Forze dell'Ordine scortano i familiari nella relativa Sala, piantonando la porta di accesso.

Il personale del gestore fa accedere i familiari in sala apponendo contestualmente al collo di ciascuno un porta documenti al fine di consentirne successivamente la rapida individuazione.

All'interno del portadocumenti è disponibile l'opuscolo informativo che descrive brevemente l'iter che dovrà essere seguito fino al ricongiungimento con i propri cari (Allegato 7) e l'opuscolo disposto da ENAC (Allegato 9).

7.9.2. Accesso Sala di assistenza passeggeri

Il trasporto dei passeggeri coinvolti dal luogo dell'incidente è realizzato mediante autobus e/o Van disponibili a partire dalla ricezione della catena di allertamento. I mezzi con a bordo i passeggeri sono scortati fino all'aerostazione da veicolo Follow Me civile su indicazione del ADM.

L'ADM individua:

- La porta di accesso ritenuta più idonea fra le porte dei gate d'imbarco;
- La sala/e oppure l'area della Sala/e più idonea per contenere il numero dei passeggeri.

L'accoglienza dei passeggeri è a cura del personale del gestore.

Il personale del gestore fa scendere i passeggeri dall'autobus, uno alla volta, apponendo contestualmente al collo di ciascuno un porta documenti al fine di consentirne successivamente la rapida individuazione e procedere al conteggio dei passeggeri sbarcati.

All'interno del portadocumenti è disponibile l'opuscolo informativo che descrive brevemente l'iter che dovrà essere seguito fino al ricongiungimento con i propri cari ed alla presa in carico da parte dello Special Assistance Team del Vettore.

In base al punto di ingresso individuato da ADM (es. tunnel che collega l'apron con il gate 22), quest'ultimo valuterà l'eventuale necessità di scortare i passeggeri fino alla sala di assistenza, incaricando personale del gestore e/o richiedendo l'intervento di Polaria.

7.9.3. Accesso Sala Crew

Il trasporto dei Crew dal luogo dell'incidente è realizzato mediante autobus e/o Van disponibili a partire dalla ricezione della catena di allertamento. I mezzi con a bordo il Crew procedono dal luogo dell'evento al rientro in aerostazione su indicazione dell'ADM e, se necessario, scortati da veicolo Follow Me civile.

L'accoglienza del Crew è a cura del personale del gestore e del HDR/Vettore.

	- PIANO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI INCIDENTE AEREO E FAMILIARI – Gestore Aeroportuale	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

Il personale del gestore fa scendere il Crew dall'autobus/van, uno alla volta, apponendo contestualmente al collo di ciascuno un porta documenti al fine di consentirne successivamente la rapida individuazione e procedere al conteggio dei membri d'equipaggio sbarcati.

7.9.4. Accesso Sala di accoglienza familiari Crew

Il punto di Primo Contatto con i familiari dei Crew di base sull'aeroporto di Pisa è l'accesso pedonale Landside per equipaggi e staff, il quale è presidiato da Forze dell'Ordine e/o personale security.

L'accoglienza dei familiari che si presentano in aeroporto nelle ore/giorni successive all'evento è affidata al Team di Contatto in coordinamento con SAT.

Il personale del gestore fa accedere i familiari in sala crew apponendo contestualmente al collo di ciascuno un porta documenti al fine di consentirne successivamente la rapida individuazione.

All'interno del portadocumenti è disponibile l'opuscolo informativo che descrive brevemente l'iter che dovrà essere seguito fino al ricongiungimento con i propri cari.

7.9.5. Luogo di ricongiungimento

Il ricongiungimento fra familiari e passeggeri avviene in prossimità delle sale familiari e passeggeri nell'area ritenuta più opportuna dall'ADM (prevalentemente uno fra i seguenti ambienti: Sala Vip Aviazione Commerciale, area controllo passaporti, area imbarchi Schengen), in coordinamento con Polaria ed il COE e comunicandolo al team di contatto.

7.10. Modalità di accettazione e registrazione delle persone coinvolte.

L'accettazione delle persone coinvolte, sia all'interno delle sale di assistenza sia di accoglienza, è gestita da personale del gestore e/o da personale di soggetto terzo incaricato dal gestore.

Per ottimizzare i tempi e ridurre lo stress per le persone coinvolte, viene adottato un processo di registrazione centralizzato. Questo avviene in una o più fasi, a seconda delle esigenze di assistenza del passeggero e/o del familiare, e permette un'efficiente condivisione di informazioni tra gli attori coinvolti.

Nella prima fase, il personale del gestore registra i dati relativi alle persone coinvolte e alle persone cui si intende eventualmente ricongiungere, oltre a gestire eventuali richieste di assistenza. In caso di necessità di assistenza, il personale del gestore coordina l'intervento con PSA e/o HDR, fornendo loro il riferimento univoco della persona per la registrazione sulle rispettive schede di assistenza.

La seconda fase (dedicata solo ai passeggeri), comprende la registrazione dell'intervento sanitario eseguita dal personale del PSA, con l'obbligo di riportare il riferimento univoco della persona sulla scheda di assistenza utilizzata.

La terza fase, se richiesta, prevede la registrazione delle attività di assistenza logistica ed economica da parte del personale HDR, con l'obbligo di indicare il riferimento univoco della persona sulla scheda di assistenza utilizzata.

	- PIANO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI INCIDENTE AEREO E FAMILIARI – Gestore Aeroportuale	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

Le attività di registrazione possono essere effettuate su supporto cartaceo (Moduli Allegato 7) oppure con strumenti informatici per i quali è prevista specifica formazione per il personale incaricato.

I moduli di registrazione dei passeggeri, Crew e dei familiari, consentono l'annotazione dei dati del passeggero o del familiare e delle sue eventuali richieste di assistenza, classificate in ordine di priorità come segue:

- Assistenza sanitaria.
- Assistenza logistica ed economica.
- Ricongiungimento immediato con passeggero/familiare/amici e/o assistenza documentale per il passeggero (ad esempio, documenti smarriti, recupero effetti personali).

Le schede di assistenza sanitaria compilate dal medico del PSA consentono l'annotazione dei dettagli relativi all'assistenza fornita.

Le schede di assistenza logistica compilate da HDR consentono l'annotazione dei dettagli relativi all'assistenza fornita.

I moduli di registrazione e le schede di assistenza sono consegnate come segue:

- Una copia al personale delle Forze dell'Ordine presenti nella rispettiva sala di accoglienza/assistenza il quale le rende disponibili al Team di Contatto e COE;
- Una copia alla persona coinvolta, inserendola all'interno del portadocumenti precedentemente apposto al collo della stessa

Il Team di Contatto, seguendo le priorità definite dalla tipologia di evento, gestisce la diffusione delle informazioni relative alla gestione dell'evento e all'assistenza delle persone coinvolte in ogni sala. L'intervento primario mira a informare le persone coinvolte sull'iter che sarà seguito fino alla presa in carico da parte dello Special Assistance Team del Vettore. Il Team di Contatto fornisce aggiornamenti ogni 30-45 minuti circa.

Nelle sale è inoltre disponibile personale:

- delle Forze dell'Ordine per ricongiungimento con familiari, fornire assistenza in caso di perdita dei documenti nell'evento, riconsegna bagagli ed effetti personali;
- di soggetti terzi per fornire assistenza psicosociale.

7.10.1. Registrazione familiari

Il personale del gestore, e/o di soggetti terzi opportunamente formati, distribuisce ai familiari l'opuscolo informativo, che descrive brevemente l'iter che dovrà essere seguito fino al ricongiungimento con i propri cari, e il modulo di registrazione (Allegato 7).

Il personale del gestore si rende disponibile alle persone che riscontrano difficoltà nella compilazione del modulo.

Conclusa la compilazione del modulo, lo stesso dovrà essere consegnato al personale del gestore.

In caso di ricongiungimento con le persone coinvolte internamente all'aeroporto, il personale del gestore, in coordinamento con Security/Forze dell'ordine, consente l'accesso nella sala in

area sterile più prossima al luogo di ricongiungimento ai familiari che hanno completato la registrazione.

All'interno della Sala di accoglienza familiari, il personale HDR è presente per offrire assistenza logistica, tra cui la prenotazione alberghiera e la predisposizione del servizio di trasporto, anche per raggiungere il luogo dell'incidente, qualora quest'ultimo si trovi esternamente al sedime aeroportuale. Ciò può includere anche la prenotazione di biglietti aerei. Il personale HDR che gestisce la registrazione si avvale di una copia, digitale e/o cartacea, del modulo di registrazione.

Completata la registrazione del familiare, i moduli devono essere consegnati come segue:

- una copia al familiare, inserendola all'interno del portadocumenti precedentemente apposto al collo dello stesso, valido anche come segno distintivo per una pronta individuazione;
- una copia al personale delle Forze dell'Ordine il quale le rende disponibili al Team di Contatto e COE.

7.10.2. Registrazione Passeggeri

La sala di assistenza passeggeri è allestita, avvalendosi anche di banchi mobili all'interno della sala, per eseguire le attività di registrazione e rappresentare contestualmente il luogo di raduno per la sala stessa.

La registrazione dei passeggeri è svolta da personale del gestore, e/o di soggetti terzi opportunamente formati. Per facilitare le successive attività di ricongiungimento, il personale del gestore consegna ai passeggeri un segno distintivo (es. braccialetto) di colore:

- Azzurro, ai passeggeri in attesa di ricongiungimento;
- Bianco, a quei passeggeri che non devono ricongiungersi.

L'assistenza sanitaria è fornita da PSA oppure, qualora fosse ancora impegnato sul luogo dell'evento, dal servizio 118.

L'assistenza logistica ed economica è fornita da personale HDR secondo quanto previsto dal SERP del Vettore.

L'assistenza di tipo documentale, il ricongiungimento con familiari/amici, il rilascio del passeggero è gestito da Polaria in coordinamento con Team di Contatto e COE.

All'interno della sala è inoltre disponibile personale per il supporto psicosociale.

Completata la registrazione del passeggero, i moduli devono essere consegnati come segue:

- una copia al passeggero, inserendola all'interno del portadocumenti precedentemente apposto al collo dello stesso;
- una copia al personale delle Forze dell'Ordine il quale la rende disponibile al Team di Contatto e COE.

7.10.3. Registrazione Crew e familiari

La registrazione dei Crew accolti è svolta da personale del gestore, e/o di soggetti terzi opportunamente formati.

L'assistenza sanitaria è fornita da PSA oppure, qualora fosse ancora impegnato sul luogo dell'evento, dal servizio 118.

L'assistenza logistica ed economica è fornita da personale HDR secondo quanto previsto dal SERP del Vettore.

L'assistenza di tipo documentale, il ricongiungimento con familiari/amici, il rilascio del Crew è gestito da Polaria in coordinamento con Team di Contatto e COE.

All'interno della sala è inoltre disponibile personale per il supporto psicosociale.

Completata la registrazione del Crew/ familiare Crew, i moduli devono essere consegnati come segue:

- una copia al Crew/familiare Crew, inserendola all'interno del portadocumenti precedentemente apposto al collo dello stesso;
- una copia al personale delle Forze dell'Ordine il quale le rende disponibili al Team di Contatto e COE.

7.11.Assistenza di natura psicosociale

Toscana Aeroporti ha sottoscritto con un'associazione esterna qualificata una convenzione per la fornitura di assistenza psicologica ai passeggeri, crew, familiari e personale TA coinvolto negli scenari di incidente interno/esterno al sedime aeroportuale.

7.12. Rilascio dei passeggeri e Crew coinvolti

I Crew e i passeggeri coinvolti con/senza necessità di ricongiungimento, con/senza richieste di assistenza sono rilasciati in presenza di nulla osta da parte di Forze dell'Ordine in coordinamento con il COE.

I Crew/passeggeri e familiari in uscita dal Terminal sono scortati all'esterno da personale security/Forze dell'Ordine.

7.13. Modalità di comunicazione all'interno dello scalo

Con il termine "comunicazione" si intende quel processo di trasmissione e scambio di un insieme di informazioni destinate principalmente alle persone coinvolte dall'evento ed ai/fra soggetti deputati all'assistenza, espresse adottando le tecniche più efficaci e mediante l'utilizzo di diversi canali come il linguaggio verbale, la scrittura, il linguaggio non verbale, etc.

La modalità di comunicazione è articolata su più livelli definiti in base al destinatario dell'informazione.

Le informazioni relative alla gestione dell'emergenza sono diffuse alle persone coinvolte e ai familiari prima di informare media e pubblico.

7.13.1. Comunicazione di coordinamento fra soggetti che intervengono nelle attività di "Post Soccorso "

Tutte le informazioni relative alla gestione dell'evento e all'assistenza alle persone coinvolte sono fornite dall'ADM o direttamente dal COE ai soggetti appartenenti al Team di Contatto ed al personale incaricato dell'assistenza.

Il personale addetto alla registrazione e all'assistenza delle persone coinvolte dall'evento comunica al Team di Contatto o all'ADM, che si interfacciano con il COE, eventuali sopraggiunte necessità non risolvibili in loco e/o aggiornamenti relativi all'attività di registrazione/assistenza.

La comunicazione di informazioni afferenti la fase di "Post Soccorso" fra i soggetti deputati all'assistenza avviene mediante radio UHF sintonizzata sul canale "AGE" e/o mediante telefono, i quali avranno cura di non rendere disponibili i contenuti delle informazioni critiche a persone non interessate.

7.13.2. Comunicazione fra soggetti che intervengono nelle attività di "Post Soccorso "e familiari

L'obiettivo principale dei familiari è conoscere le principali informazioni quali:

- Notifica di coinvolgimento (il proprio caro presente nella lista passeggeri oppure l'aeromobile rimasto coinvolto nell'incidente);
- Ubicazione e stato di salute del proprio caro;
- Accesso alle informazioni e risorse;
- Recupero degli effetti personali.

L'ADM, oppure Customer Service sentito ADM, in caso di attivazione del piano, pubblica, mediante FIDS e in corrispondenza del volo coinvolto, l'informativa volta a radunare i familiari presenti in sala in prossimità del Customer Service. La stessa informazione viene divulgata dal Customer Service o da altra postazione autorizzata da ADM mediante annuncio vocale.

Una volta predisposta la sala di accoglienza:

- il personale che esegue l'accoglienza distribuisce l'opuscolo contenente le informazioni di base finalizzate al ricongiungimento con i propri cari.
- **Il Team di Contatto presta dei briefing informativi mediante i quali sono spiegate le procedure di ricongiungimento, quali i servizi di assistenza psico-sociale e logistica forniti e periodicamente, ad intervalli non superiori ai 35-40 min, quali le azioni intraprese per conto dei sopravvissuti.**

Qualsiasi comunicazione destinata ai familiari riguardante una specifica vittima, deve avvenire in modo riservato.

I familiari non presenti in aeroporto, i quali richiedono informazioni telefoniche sui propri cari, sono gestiti al primo contatto da Customer Service e/o Terminal Operations i quali forniscono il numero verde messo a disposizione dal vettore e/o le comunicazioni/informazioni decise dal COE.

Le Forze dell'Ordine nel rispetto della privacy, degli usi e costumi, comunicano ai familiari il decesso del proprio caro.

7.13.3. Comunicazione fra soggetti che intervengono nelle attività di "Post Soccorso "e persone coinvolte

L'obiettivo principale dei superstiti è l'accesso alle informazioni, alle risorse e il recupero dei loro effetti personali dall'aereo.

Il personale del gestore che effettua l'accoglienza distribuisce l'opuscolo contenente le informazioni di base finalizzate al ricongiungimento con i propri cari.

Il Team di Contatto presta dei briefing informativi in presenza mediante i quali sono spiegate le procedure di ricongiungimento, quali i servizi di assistenza psico-sociale e logistica forniti e periodicamente, ad intervalli non superiori ai 35-40 min, diffonde gli aggiornamenti relativi all'assistenza.

7.13.4. Comunicazione fra soggetti che intervengono nelle attività di "Post Soccorso "e passeggeri in aerostazione

Le comunicazioni relative all'operatività dell'aeroporto indirizzate al pubblico presente in aerostazione sono diffuse mediante messaggi sul sistema FIDS, annunci vocali e sito Internet.

	- PIANO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI INCIDENTE AEREO E FAMILIARI – Gestore Aeroportuale	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

7.13.5. Comunicazione fra soggetti che intervengono nelle attività di "Post Soccorso" e Media

Le comunicazioni indirizzate ai Media sono stabilite dal COE e trasmesse mediante Comunicato Stampa.

7.13.6. Tecniche di comunicazione con le persone coinvolte

Il personale, specie quello appartenente al Team di Contatto, nell'approccio e nella relazione con le persone coinvolte deve tenere in considerazione al minimo i seguenti elementi chiave, più ampiamente descritti nell'Allegato 1:

- **Fornitura di informazioni pertinenti:** Assicurarsi che le informazioni fornite siano rilevanti, concrete e tempestive per soddisfare le esigenze delle persone coinvolte.
- **Linguaggio semplice:** Utilizzare un linguaggio chiaro e privo di tecnicismi o acronimi per garantire una comprensione agevole.
- **Rispetto degli impegni:** Mantenere gli impegni presi riguardo alla fornitura di informazioni, stabilendo così una fiducia reciproca.
- **Sensibilità emotiva:** Adottare un approccio rispettoso nei confronti delle emozioni delle persone coinvolte, considerando la sensibilità emotiva e utilizzando uno stile relazionale appropriato.
- **Comunicazione non verbale:** Utilizzare il contatto visivo, gesti e il linguaggio del corpo in modo aperto ed empatico.
- **Riservatezza:** Garantire la riservatezza delle informazioni scambiate, nel pieno rispetto del dolore e della dignità dei familiari.

7.14. Tutela della Privacy

Al fine di tutelare la Privacy, al personale è vietato rilasciare notizie e informazioni sull'evento a membri della stampa o estranei alle operazioni di gestione dell'emergenza, compresa la diffusione mediante social-media.

Alle persone coinvolte è evitato il contatto con estranei mediante la possibilità di segregare fisicamente le Sale e/o la scorta/presidio da parte del personale security/ Forze dell'ordine. Tutta la modulistica contenente i dati delle persone coinvolte è consegnata, anche ai fini della protezione dei dati, al COE mediante Polaria.

Il Team di contatto invita le persone coinvolte e familiari, a non pubblicare foto, video, storie, etc.

LINEE GUIDA DI COMUNICAZIONE

Le seguenti linee guida vanno considerate come mere esemplificazioni dell'approccio e dello stile relazionale da utilizzare e quindi non vanno intese come assolute o esclusive.

COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE

- Assicurarsi che il proprio linguaggio del corpo sia aperto e non venga percepito come una minaccia
- Assicurarsi che il proprio tono di voce sia più basso di quello della persona con cui si parla.
- Evitare l'uso della terminologia di settore.
- Lasciare alla persona lo spazio e il tempo per esprimersi
- Mantenere un contatto fisico, solo se gradito o accettato dalle usanze religiose/culturali (mano sulla spalla, mano nella mano, mani nelle mani, abbraccio)
- Mettersi in una posizione di "ascolto"
- Non correggere le persone o dire che le loro emozioni o stati d'animo sono sbagliati
- Non utilizzare acronimi.
- Parlare chiaramente e con un tono di voce basso e tranquillizzante
- Restare calmi e compassionevoli
- Siate empatici
- Siate pronti a ripetere con calma le informazioni anche quando le informazioni richieste sono già state fornite.
- Siate pronti a spiegare chi sono le istituzioni e gli attori competenti e il loro ruolo nel processo di risposta.
- Usare il silenzio e le espressioni non verbali positive, come ad esempio annuire con la testa, per aiutare la conversazione
- Usare frasi semplici

LE FRASI DA EVITARE

"È stata la volontà del Signore"

"Tutto accade per una ragione"

"So/capisco come ti senti"

"Stanno meglio"

"Non hanno sofferto"

"Lei è fortunato/a che sono sopravvissuti"

"Lei è fortunato/a che non sono sopravvissuti."

"Hanno solo riportato (una frattura, un ematoma, un'ustione, ecc.)."

DOMANDE TIPO

- Come posso esserle di aiuto?
- Ci sono persone a casa che richiedono assistenza?
- Ha bisogno di avvisare o mettersi in contatto con qualcuno?
- Ha dei figli a scuola o dei familiari o altre persone che possono in qualche modo avere bisogno di assistenza? Posso avvisare qualcuno o ha bisogno del nostro aiuto?
- Assume dei medicinali dei quali ha bisogno?
- C'è altro che posso fare per lei?

ELENCO DI DISTRIBUZIONE ENTI ESTERNI

Enti Esterni	e-mail	Data di consegna
AC 95 S.P. Service Professional	ac95@ac95.com	16/10/2025
Aeronautica Militare - 46 ^a Brigata Aerea Pisa ¹	aerobrigata46@postacert.difesa.it	16/10/2025
Agenzia delle Dogane – Pisa ¹	dogane.pisa@pce.agenziadogane.it	16/10/2025
ALHA	alhaairport@postecert.it	16/10/2025
Argos VIP Private Handling	argosvph@pec.it	16/10/2025
Arma dei Carabinieri - Comando Provinciale Pisa	tpi23445@pec.carabinieri.it	16/10/2025
Azienda USL Toscana Nord Ovest – 118	direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it	16/10/2025
Consulta S.p.a	Handling-psa@consulta.it	16/10/2025
Corpo Capitanerie di Porto Guardia Costiera - Direzione Marittima Livorno	dm.livorno@pec.mit.gov.it	16/10/2025
Corpo Guardie di Città	info@pec.guardiedicitta.it	16/10/2025
Corpo Nazionale Vigili del Fuoco – Com. Provinciale Pisa	com.pisa@cert.vigilfuoco.it	16/10/2025
CTT Nord Srl	cttnordsrl@legalmail.it	16/10/2025
Delifly	delifly@pec.it	16/10/2025
Delta Aerotaxi S.r.l.	pisa@deltaflr.it	16/10/2025
DHL	dhlexpress@expresspec.dhl.it	16/10/2025
Dnata S.r.l	dnatapec@legalmail.it	16/10/2025
Ferrovie dello Stato – Pisa	segreteriaacdaf@pec.fsitaliane.it ; segreteriaacda@pec.rfi.it	16/10/2025
Fra.Mar.S.p.a.	framar@propec.it	16/10/2025
Gate Gourmet	gategourmetitalia@legalmail.it	16/10/2025
Guardia di Finanza – Pisa	pi0500000p@pec.gdf.it	16/10/2025
IdealCoop scs Onlus	paolocappellini71@gmail.com	16/10/2025
Jet Fuel Co.	info@pec.jetfuel-pisa.com	16/10/2025
Ministero della Salute - USMAF Livorno	usmaf-li@postacert.sanita.it	16/10/2025

Ministero della Salute – USMAF Pisa	usmaf-pi@postacert.sanita.it	16/10/2025
Nayak	psa@nayak.aero	16/10/2025
Numero Unico Emergenza Regione Toscana	centrale.112@postacert.toscana.it	16/10/2025
Pisa Mover	pisamover@legalmail.it	16/10/2025
Polizia di Frontiera Aerea - Pisa	frontpolaria.pi@pecps.poliziadistato.it	16/10/2025
Polizia di Frontiera Scalo Marittimo - Livorno	frontpolmare.li@pecps.poliziadistato.it	16/10/2025
Polizia Municipale – Pisa	comune.pisa@postacert.toscana.it	16/10/2025
Polizia Stradale – Pisa	sezpolstrada.pi@pecps.poliziadistato.it	16/10/2025
Prefettura UTG - Pisa	protocollo.prefpi@pec.interno.it	16/10/2025
Primo Soccorso Aeroportuale	Karelia.ValdesRucabado@toscana-aeroporti.com	16/10/2025
Protezione Civile Comunale - Pisa	protezionecivile@comune.pisa.it	16/10/2025
Protezione Civile Prefettura - Pisa	protcivile.prefpi@pec.interno.it	16/10/2025
SEAS	engpsa@ryanair.com	16/10/2025
Securpol	direzionetecnicapsa@securpolspa.com	16/10/2025
Toscana Aeroporti Handling Srl	ghtoscana@pec.ghitalia.it	16/10/2025
Toscana Aeroporti Spa	pisa@toscana-aeroporti.com	16/10/2025
Ufficio delle Dogane Pisa	dogane.pisa@pec.adm.gov.it	16/10/2025
XPH	aeroporti@pec.xph.it	16/10/2025

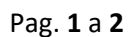
	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO -- ALLEGATO 3 --	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

ELENCO DI DISTRIBUZIONE OPERATORI AEREI

Operatori Aerei	e-mail	Data di consegna
AEGEAN AIRLINES	enrico.palombarini@aegeanair.com; a3occ@aegeanair.com;	16/10/2025
AER LINGUS	Stephen.OReilly@aerlingus.com; Sean.OMahony@aerlingus.com; OPSCC@aerlingus.com; Opsctl1@aerlingus.com;	16/10/2025
AEROITALIA	occ@aeroitalia.com ; groundops@aeroitalia.com	16/10/2025
AIR ALBANIA	Klara.Feti@airalbania.com.al; maurizio.cecilia@gmail.com; bordoni.luigi@edograp.com; Engjeljan.Radovani@airalbania.com.al; sinandilek@thy.com; airport.operations@airalbania.com.al; dspocc@airalbania.com.al; airport.operations@airalbania.com.al;	16/10/2025
Air Arabia Maroc	NET-SLOT-SHJ@AIRARABIA.COM; helfellah@airarabia.com ; Hbenharouga@airarabia.com; ybrahimya@airarabia.com; igouni@airarabia.com; llopez@airarabia.com; mdonofrio@airarabia.com; sgrya@airarabia.com;	16/10/2025
AIR DOLOMITI	OPSCControl@airdolomiti.it; fieldsupport@airdolomiti.it; michael.holmlund@dlh.de;	16/10/2025
AIRBALTIC	opscontrol@AirBaltic.lv; erd@AirBaltic.lv; areamanagers@airbaltic.lv; RIXSPBT@AIRBALTIC.LV; Ronalds Reinis <rre@airbaltic.com>; Marks Kazakevics <mzk@airbaltic.com>;	16/10/2025
ALBASTAR	Marta.Llull@albastar.es; occ@albastar.es; groundops@albastar.es;	16/10/2025
ALPAVIA	ops@alpavia.si	16/10/2025
AMELIA INTERNATIONAL	occ@regourd.com	16/10/2025
BRITISH AIRWAYS	alessandra.giusti@ba.com; tactical.planning@ba.com; pre-operations@ba.com ; Mila.calconi@ba.com; Gabriele.spadoni@ba.com ;	16/10/2025
EASYJET	easyops@easyjet.com; scheduling@easyJet.com; nicolas.godfrain@easyjet.com; James.Dileva@easyJet.com; Michael.C.Foster@easyJet.com;	16/10/2025
EUROPEAN AIR TRANSPORT	Elena.Giromini@dhl.com; stefano.pontiggia@dhl.com; claudio.domenici@dhl.com; Riccardo.VAVASSORI@dhl.com;	16/10/2025

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO -- ALLEGATO 3 --	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

Operatori Aerei	e-mail	Data di consegna
	peter.hickisch@dhl.com ; augusto.centonze@dhl.com; alan.perugini@dhl.com;	
EUROWINGS	operations@eurowings.com; PCCEW@eurowings.com; giovanni.calabrese@eurowings.com; AM-PSA@eurowings.com;	16/10/2025
FLYDUBAI	rajica.kuzmanovic@flydubai.com ;	16/10/2025
JET2	occ@jet2.com; Gina.Mariotti@jet2.com;	16/10/2025
NEOS	Jessica.Ripamonti@neosair.it; GroundOperations@neosair.it; Utenti_GOSE@neosair.it; Elena.Castelli@neosair.it; Serena.Russo@neosair.it;	16/10/2025
NORWEGIAN AIR	OCC-ALL@NORWEGIAN.COM; OCC-DM@NORWEGIAN.COM; Carl.Gillen@norwegian.com; lisbeth.repsjo@norwegian.no; groundopscontrol@norwegian.com;	16/10/2025
RYANAIR LIMITED//Ryanair UK	gopscontrol@ryanair.com; papafotiun@ryanair.com; psabasecaptain@ryanair.com; concepitov@seassrl.com; milliganh@ryanair.com ;	16/10/2025
S.A.S.	dagmar.primicerio@sas.dk; emanuela.zinnari@sas.dk; Alberto.Bertazzoli@sas.dk;	16/10/2025
SMALL FLY	dina.peverelli@flightsandtravels.ch; info@flightsandtravels.ch;	16/10/2025
TRANSAVIA	operationscontroller@transavia.com; SPLOWHV@transavia.com; SPLOZHV@transavia.com; Ground.services@transavia.com; diana.murli@transavia.com;	16/10/2025
VOLOTEA	ground.ops@volotea.com; lucia.pagano@volotea.com; alberto.prats@volotea.com; paola.pietrapertosa@volotea.com;	16/10/2025
WIZZ AIR HUNGARY	groundoperations@wizzair.com; Mihaela.Enache@wizzair.com;	16/10/2025
WIZZ AIR MALTA	groundoperations@wizzair.com; Mihaela.Enache@wizzair.com;	16/10/2025



BULLSEYE MAP

PIANO EMERGENZA AEROPORTUALE

AEROPORTO DI PISA

LEGENDA GRID MAP / BULLSEYE MAP

CANCELLI

- Cancelli utilizzabili da tutti i mezzi (HEAVY/MEDIUM/LIGHT)
- Cancelli utilizzabili solo dai mezzi MEDIUM/LIGHT
- Cancelli utilizzabili solo dai mezzi LIGHT
- Cancelli senza uscita

VIABILITA' ESTERNA

- Strade primarie / scorrimento veloce percorribili da tutti i mezzi (HEAVY/MEDIUM/LIGHT)
- Strade secondarie / locali percorribili da tutti i mezzi (HEAVY/MEDIUM/LIGHT)
- Strade secondarie / locali non percorribili da tutti i mezzi (solo mezzi MEDIUM/LIGHT)
- Strade secondarie / locali non percorribili da tutti i mezzi (solo mezzi LIGHT)

VIABILITA' INTERNA

- Strade percorribili da tutti i mezzi (HEAVY/MEDIUM/LIGHT)
- Strade non percorribili da tutti i mezzi (solo mezzi MEDIUM/LIGHT)
- Strade non percorribili da tutti i mezzi (solo mezzi LIGHT)

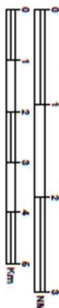
PUNTI D'INTERESSE

- Punto di rifornimento acqua A/R
- Vasca A/R
- Punto di raccolta personale
- Punto Magazzino Avanzato (PMA)
- Ferrovie
- Linea elettrica
- Punto di incontro dei mezzi di soccorso esterni
- Punto di incontro dei mezzi di soccorso interni
- Nucleo A/R - Postazione VFR
- Ospedale
- Piazzola elicotteri
- Comando Vigili del Fuoco
- Ponti
- Transizioni da tutti i mezzi (HEAVY/MEDIUM/LIGHT)
- Transizioni solo da mezzi MEDIUM/LIGHT
- Transizioni solo da mezzi LIGHT
- Varchi
- Transizioni da tutti i mezzi (HEAVY/MEDIUM/LIGHT)
- Transizioni solo da mezzi MEDIUM/LIGHT
- Transizioni solo da mezzi LIGHT
- Terroni ufficiali
- Satelli UCG
- Recinzione

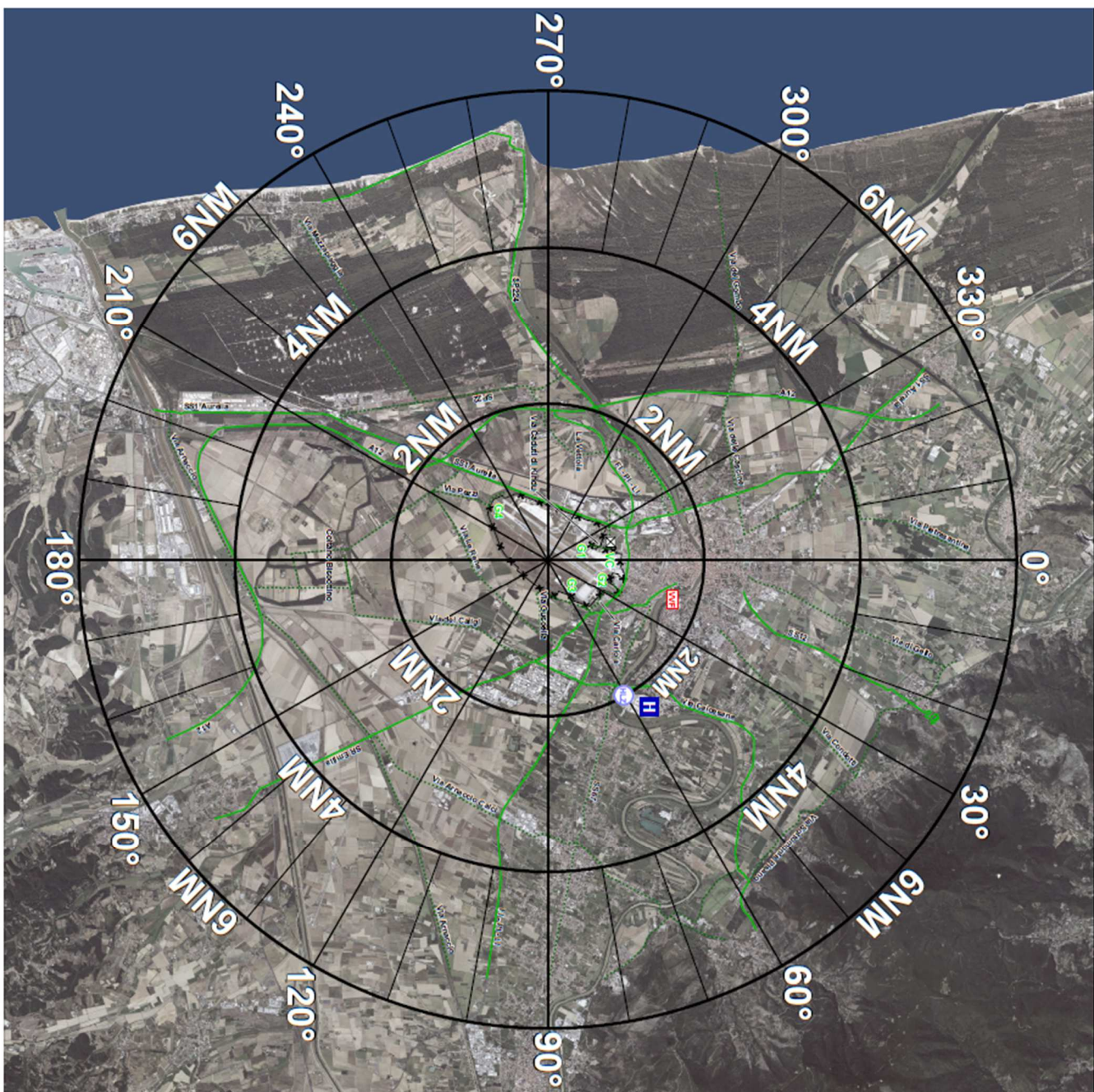
ABBREVIAZIONI

- R1 RED 1
- R2 RED 2
- R3 RED 3
- R4 RED 4
- R5 RED 5
- RC RED CENTRO
- R7 RED 7
- R8 RED 8
- R9 RED 9
- R10N RED 10 NORD
- R10S RED 10 SUD
- RT RED TORRE
- VC VARCO CARABILE
- OX OXIGEN
- PM PROVIA MOTORI
- PE PIAZZALE ELICOTTERI
- CA CIVIL AERON

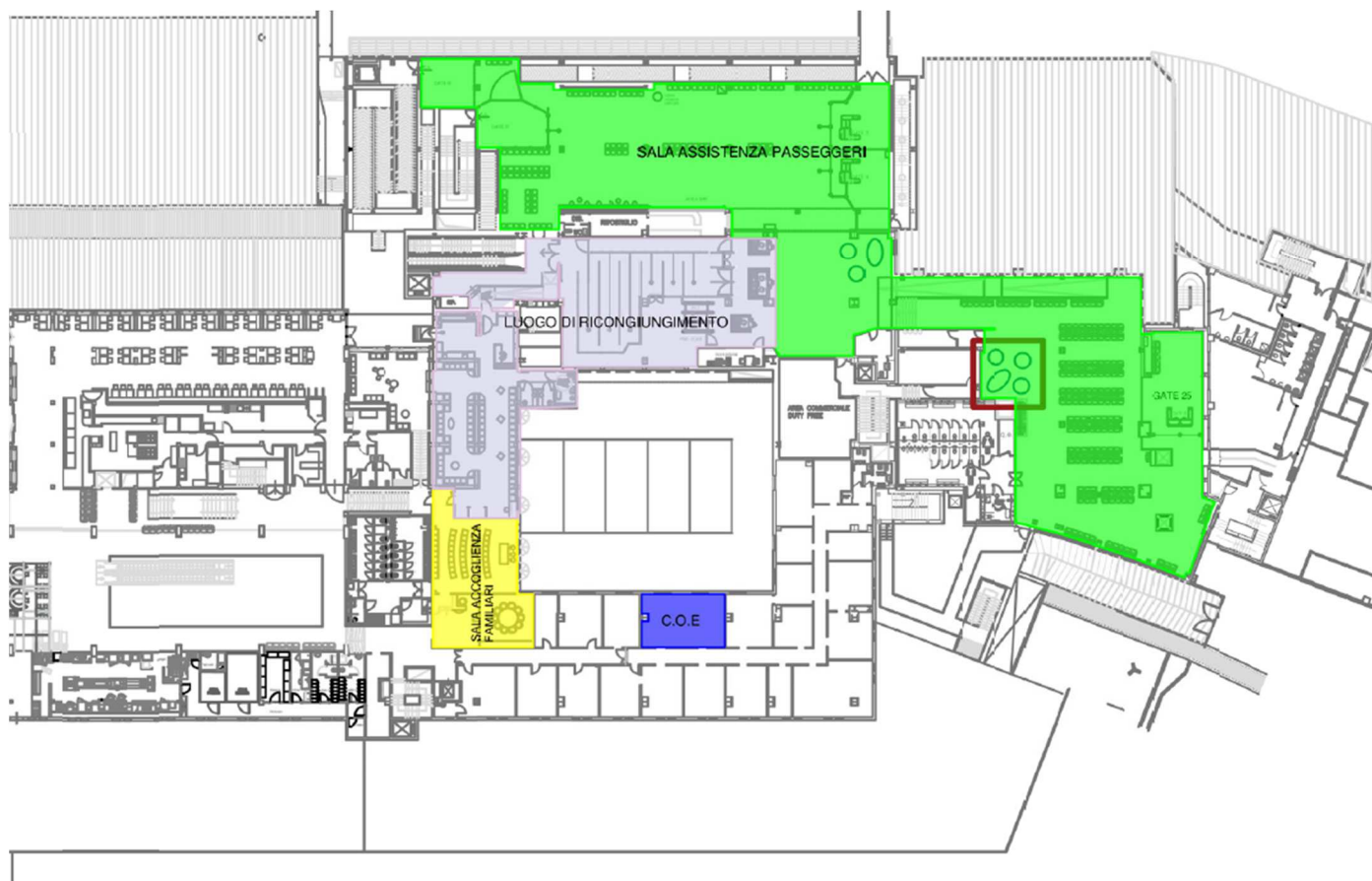
Immagini da fonti aperte 2024



Elaborato nel 2025 da C.I.G.A.
Centro Informazioni Geospaziali Aeroportuali



**PLANIMETRIA SALE DI ASSISTENZA E ACCOGLIENZA DEL TERMINAL
PRINCIPALE**



TERMINAL PIANO PRIMO



Le indicazioni per la Sala Stampa e l'area deposizione delle Salme non sono contenute nella presente planimetria e saranno indicate dal Gestore all'occorrenza.

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO -- ALLEGATO 6 --	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

DOTAZIONE SALA COE (in sala COE è sempre disponibile la versione aggiornata)

CONNETTIVITA'	Posizione	Ingresso	Nominativo	Connesso a:	Contattabile al:
	PS"A"	11T	Dir. Torre	TWR (linea diretta punto/ punto)	punto/punto
		11D	Rete LAN per connessione Internet		
	PS"B"	12T	DIGIT 2	Linea esterna (050/44420) con accesso tramite digitazione del tasto Ø e con 2 linee punto/punto: - Sala Operativa VV.F. Comando Pisa - Prefettura	050 444 20 punto/punto
		12D	Rete LAN per connessione Internet		
	PL01	9T	Dir. Sala OP militari	Sala Operativa 46 ^a B.A. (linea diretta punto/ punto)	punto/punto
		9D	Rete LAN per connessione Internet		
	PL02	10T	Non assegnata		
		10D	Rete LAN per connessione Internet		
	PL03	7T	298	Linea telefonica interna Toscana Aeroporti (accessibilità esterna tramite digitazione del tasto 9)	298 050 / 849 298
		7D	Rete LAN per connessione Internet		
	PL04	8T	Non assegnata		
		8D	Rete LAN per connessione Internet		
	PL05	5T	Polaria	Linee interna polaria con accesso diretto alla Sala Operativa della POLARIA, tramite digitazione del tasto 9	702 050 / 931 702

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO -- ALLEGATO 6 --	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

		5D	Rete LAN per connessione Internet		
	PL06	6T	297	Linea telefonica interna Toscana Aeroporti (accessibilità esterna tramite digitazione del tasto 9)	297 050 / 849 297
		6D	Rete LAN per connessione Internet		
	PL07	3T	Non assegnata		
		3D	Rete LAN per connessione Internet		
	PL08	4T	L.U.	Linea Urbana Telecom	050 444 20
		4D	Rete LAN per connessione Internet		
	PL09	1T	DIGIT 1	Linea esterna (050/44420) con accesso tramite digitazione del tasto Ø e con 2 linee punto/punto: - Sala Operativa VV.F. Comando Pisa - Prefettura	050 444 20 punto/punto
		1D	Rete LAN per connessione Internet		
	PL10	2T	Non assegnata		
		2D	Rete LAN per connessione Internet		
COMPUTER	Personal Computer	Collegamento di rete		USER: operatore PASSWORD: _____*	
		Collegamento Internet		Sempre Connesso tramite LAN	
		Posta elettronica		Indirizzo: sala.emergenze@toscana-aeroporti.com Aprire Outlook da icona su desktop USER: TA\sala.emergenze PASSWORD: _____*	
				Prova posta elettronica ufficio INFO: <u>airport-customer-service.psa@toscana-aeroporti.com</u>	

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO -- ALLEGATO 6 --	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

VARIE		*verificare la password aggiornata all'interno dell'armadio in sala COE
	Wi-Fi	Nominativo Rete: Emergenze-Free-Wifi Password:
	Stampante	Multifunzione a colori, a getto d'inchiostro con funzioni di: - Scanner
		- Stampante
		- Fotocopiatrice
		- Fax rispondente al nr. +39 (0)50 504 608
	Videoproiettore con ingressi VGA / DVI / HDMI Collegabile al PC del COE mediante switch e cavi VGA presenti	
	TV Color	
	Lavagna a fogli	
	Lavagna Cancellabile	
	ARMADIO	- 10 cartelline + 5 penne per Form Registrazione (All. 07 del PEA in Vigore)
		- 220 moduli di Registrazione Familiari
		- 220 moduli di Registrazione Passeggeri Illesi
		- 15 moduli di Registrazione Salme
		- 15 moduli di Registrazione Stampa
		- 20 moduli di Registrazione Crew Illesi
		- 30 moduli di Registro eventi COE

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO -- ALLEGATO 6 --	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

SCATOLA	- 1 cartellina per Segreteria COE
	- giubbini rossi EMERGENZA (20)
	- fogli per lavagna (una risma di riserva)
	- forbici
	- lista Dotazione COE
	Cancelleria varia (14 Penne, 24 Lapis, 5 Gomme per cancellare, 2 Appuntalapis, 1 Risma di carta A4, magneti, pennarelli per lavagna a fogli e cancellabile)
	- carta carbone
	- cavi LAN (15)
	- telecomando proiettore
	- telecomando TV
	- cotone idrofilo
	- alcool denaturato
	- busta per password Wi- Fi
	- busta per password PC/Posta Elettronica

1. FORM REGISTRAZIONE FAMILIARE DELLE VITTIME

	Familiare presente in aeroporto / Relative located at the airport	COMPILARE IN STAMPATELLO				
Dettagli Generali / General Details (compilazione del campo a carico del PAS)						
Scheda Nr. _____ serie _____ nr. _____ Data & Ora Compilazione _____ Form N. _____ / _____ Filling Date&Time _____ Filled in by _____						
Dati personali del familiare / Personal Informations						
Cognome _____ Nome _____ <i>Surname Name</i> Lingua _____ Nazionalità _____ <i>Language Nationality</i> Indirizzo _____ <i>Address</i> Nr di telefono _____ e-mail _____ <i>Phone Nbr</i>						
Generalità Passeggero / Passenger Details						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">  Maschio Male ☐ </td> <td style="width: 15%;">  Femmina Female ☐ </td> <td style="width: 15%;"> Bambino Child 2-12 Anni 2-12 Years ☐ </td> <td style="width: 15%;"> Neonato Infant 0-2 Anni 0-2 Years ☐ </td> </tr> </table>			 Maschio Male ☐	 Femmina Female ☐	Bambino Child 2-12 Anni 2-12 Years ☐	Neonato Infant 0-2 Anni 0-2 Years ☐
 Maschio Male ☐	 Femmina Female ☐	Bambino Child 2-12 Anni 2-12 Years ☐	Neonato Infant 0-2 Anni 0-2 Years ☐			
Minore non accompagnato / Unaccompanied Minor ☐ Si / Yes ☐ No / No 						
Cognome _____ Nome _____ <i>Surname Name</i> Married Surname _____						
Lingue parlate _____ <i>Language spoken</i>						
Flight number _____ Provenienza o Destinazione From or to _____ <i>Breve descrizione fisica (Brief physical description)</i>						
Età (Age) _____ Altezza (Height) _____ Colore capelli (hairs color) _____ Colore occhi eyes color) _____ Altro (Other) _____						
In viaggio con (nome e cognome) Travelling with (name and surname) _____						

2. FORM REGISTRAZIONE PASSEGGERO



Passeggero coinvolto /Involved Passenger

**COMPILARE IN
STAMPATELLO**

Dettagli Generali / General Details

Scheda Nr. serie nr. Data & Ora Compilazione
Form N. / Filling Date & Time
Flight N. From or To Compilato da
Filled in by

Generalità Passeggero / Passenger Details

☒ Maschio Male ☐ ☒ Femmina Female ☐ Bambino Child 2-12 Anni 2-12 Years ☐ Neonato Infant 0-2 Anni 0-2 Years ☐

Minore non accompagnato / Unaccompanied Minor

☐ Si / Yes

☐ No / No

Cognome Surname Nome Name

Cognome da coniugato/a
Married Surname

Lingua Language Nazionalità Nationality

Data Nascita (GG/MM/AAAA) Date of birth (DD/MM/YYYY) or Età approssimativa Age (approximately)

In viaggio con Travelling with

In viaggio con Travelling with

Richieste di assistenza/ Assistance requests

In attesa di ricongiungimento? ☐ Si / Yes ☐ "Segno" azzurro ☐ no / No ☐ "Segno" bianco ☐

Sanitaria by PSA Psicologica by PSIC Logistica by Handling di Riferimento Effetti personali by Polaria

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Altre richieste:

Informare Team di Contatto

Indicare con X il tipo di assistenza richiesta. Spuntare la casella corrispondente quando terminata l'assistenza.

Generalità familiare/persona da contattare / Details of relative/person to be called

1	Cognome Surname	Nome Name
	Lingue parlate Language spoken	
	Nr di telefono Phone N.	e-mail
2	Cognome Surname	Nome Name
	Lingue parlate Language spoken	
	Nr di telefono Phone N.	e-mail
Messaggio da lasciare Message to be given		Trasmissione a cura del Team di Contatto

RICONGIUNGIMENTO con /REUNIFICATION with:

DATA E ORARIO/DATE&TIME:

Compilazione a cura di
Polaria

Scheda Familiare Nr. serie nr. Cognome Nome
Relative Form N. / Surname Name

4. FORM REGISTRAZIONE SALME

		Salme		COMPILARE IN STAMPATELLO					
Dettagli Generali / General Details									
Scheda Nr. serie nr.		Data & Ora Compilazione							
Form N. /		Filling Date & Time							
Nr. Volo			Data Volo						
Flight N.			Date of Flight						
Tratta		Compilata da							
Routing		Filled in by							
Elenco Salme rinvenute									
 Maschio	☐	 Femmina	☐	Bambino	2-12 Anni	☐	Neonato	0-2 Anni	☐
Male		Female		Child	2-12 Years		Infant	0-2 Years	
Cognome			Nome						
Surname			Name						
Altre Informazioni									
Other informations									
 Maschio	☐	 Femmina	☐	Bambino	2-12 Anni	☐	Neonato	0-2 Anni	☐
Male		Female		Child	2-12 Years		Infant	0-2 Years	
Cognome			Nome						
Surname			Name						
Altre Informazioni									
Other informations									
 Maschio	☐	 Femmina	☐	Bambino	2-12 Anni	☐	Neonato	0-2 Anni	☐
Male		Female		Child	2-12 Years		Infant	0-2 Years	
Cognome			Nome						
Surname			Name						
Altre Informazioni									
Other informations									
 Maschio	☐	 Femmina	☐	Bambino	2-12 Anni	☐	Neonato	0-2 Anni	☐
Male		Female		Child	2-12 Years		Infant	0-2 Years	
Cognome			Nome						
Surname			Name						
Altre Informazioni									
Other informations									
 Maschio	☐	 Femmina	☐	Bambino	2-12 Anni	☐	Neonato	0-2 Anni	☐
Male		Female		Child	2-12 Years		Infant	0-2 Years	
Cognome			Nome						
Surname			Name						
Altre Informazioni									
Other informations									
 Maschio	☐	 Femmina	☐	Bambino	2-12 Anni	☐	Neonato	0-2 Anni	☐
Male		Female		Child	2-12 Years		Infant	0-2 Years	
Cognome			Nome						
Surname			Name						
Altre Informazioni									
Other informations									
 Maschio	☐	 Femmina	☐	Bambino	2-12 Anni	☐	Neonato	0-2 Anni	☐
Male		Female		Child	2-12 Years		Infant	0-2 Years	
Cognome			Nome						
Surname			Name						
Altre Informazioni									
Other informations									
 Maschio	☐	 Femmina	☐	Bambino	2-12 Anni	☐	Neonato	0-2 Anni	☐
Male		Female		Child	2-12 Years		Infant	0-2 Years	
Cognome			Nome						
Surname			Name						
Altre Informazioni									
Other informations									

5. FORM REGISTRAZIONE GIORNALISTI

		Stampa / Press	COMPILARE IN STAMPATELLO
Dettagli Generali / General Details			
Scheda Nr. serie	nr.	Data & Ora Compilazione	
Form N. _____	/ _____	Filling Date & Time _____	
Nr. Volo		Data Volo	
Flight N.		Date of Flight _____	
Tratta		Compilata da	
Routing _____		Filled in by _____	
Nominativo Giornalisti / Press Name			
Maschio Male	☐	Femmina Female	☐
Testata Giornalistica <i>Newspaper</i> _____		Cognome <i>Surname</i> _____	
Tesserino Nr. <i>Card N.</i> _____		Documento Identità <i>Identity Card</i> _____	
Cognome <i>Surname</i> _____		Nome <i>Name</i> _____	
Tesserino Nr. <i>Card N.</i> _____		Documento Identità <i>Identity Card</i> _____	

6. REGISTRO EVENTI COE



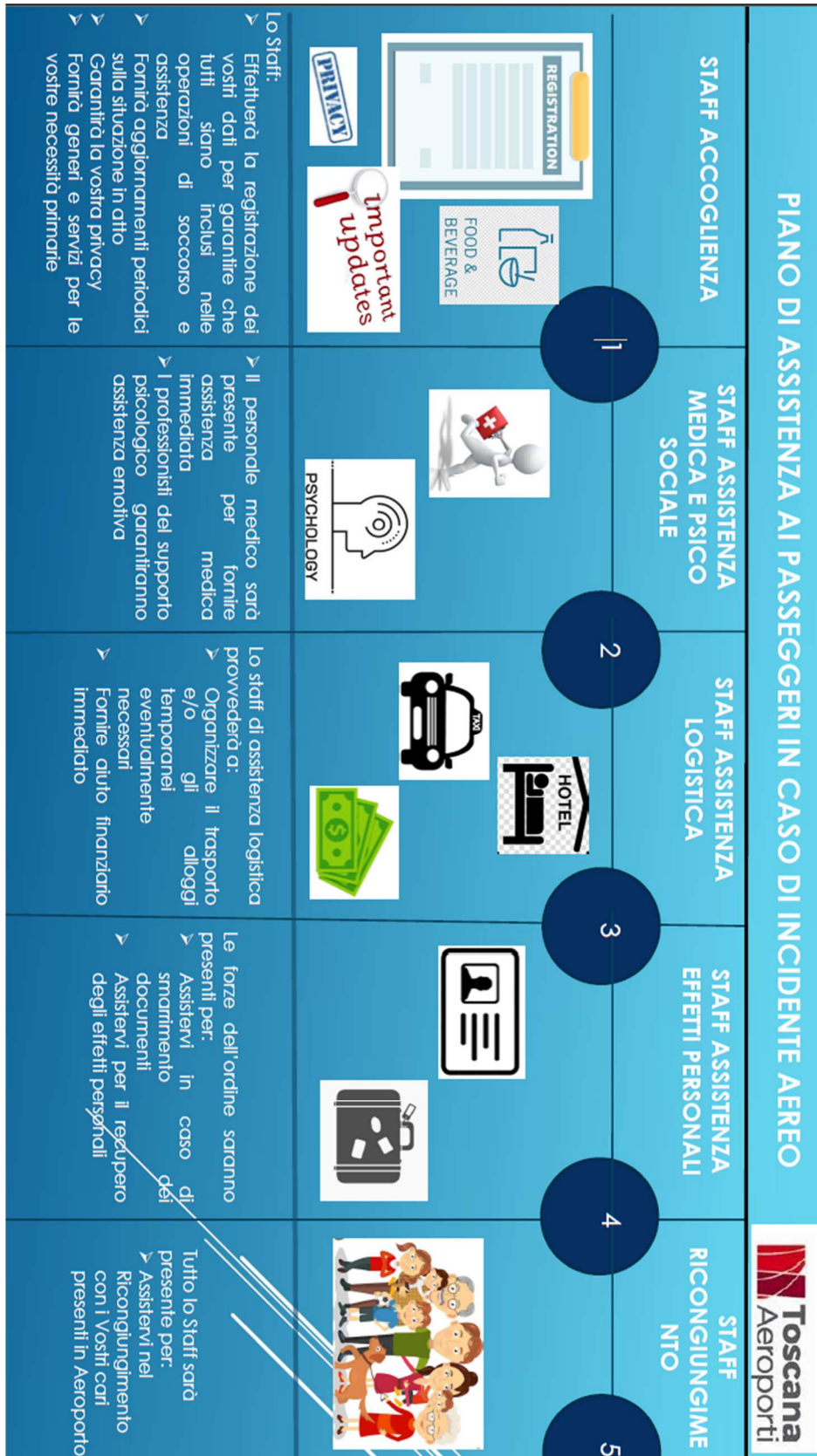
Registro Eventi (COE)

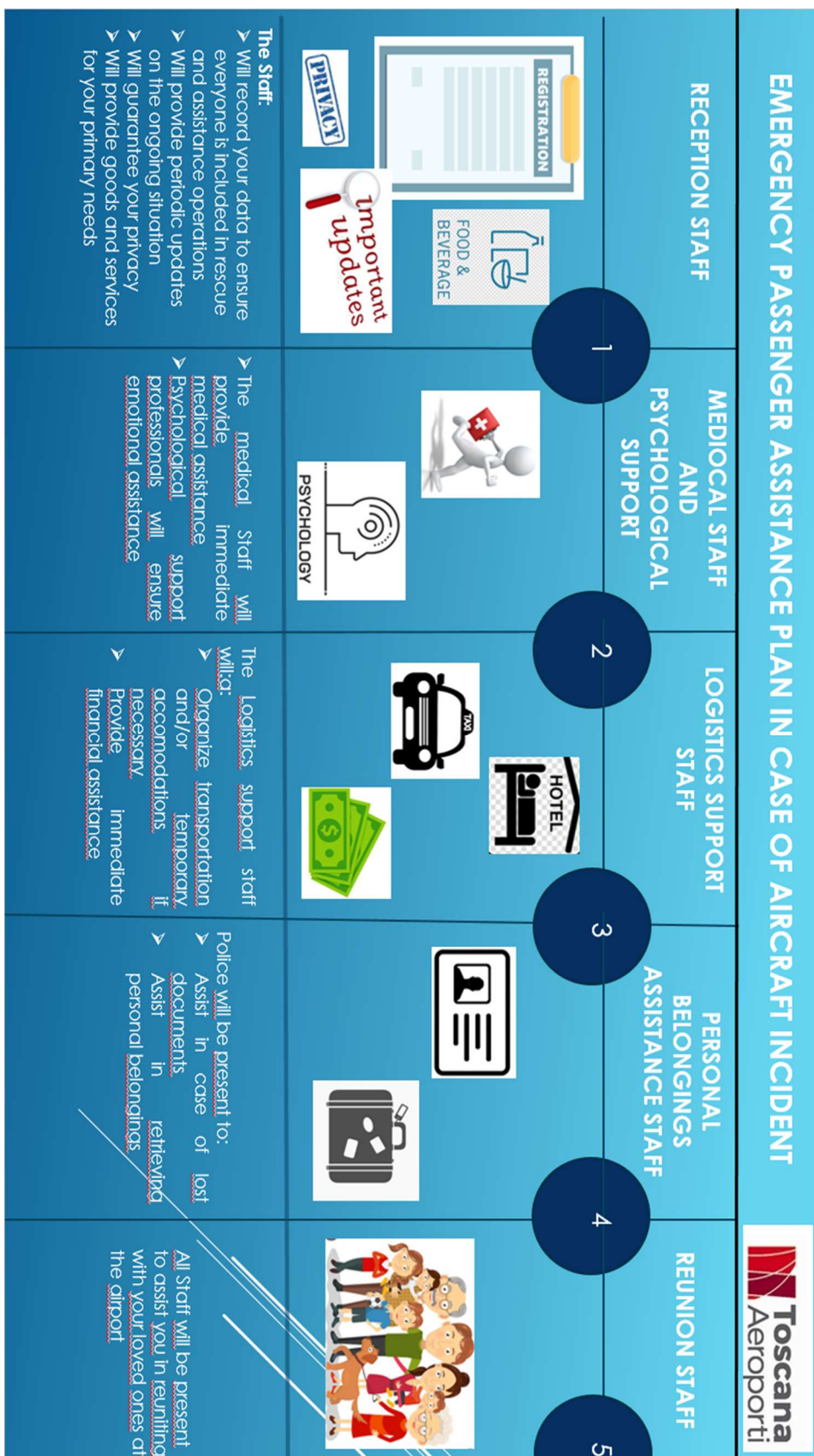
**COMPILARE IN
STAMPATELLO**

Nominativo: _____ Data: _____ Pagina Nr. _____

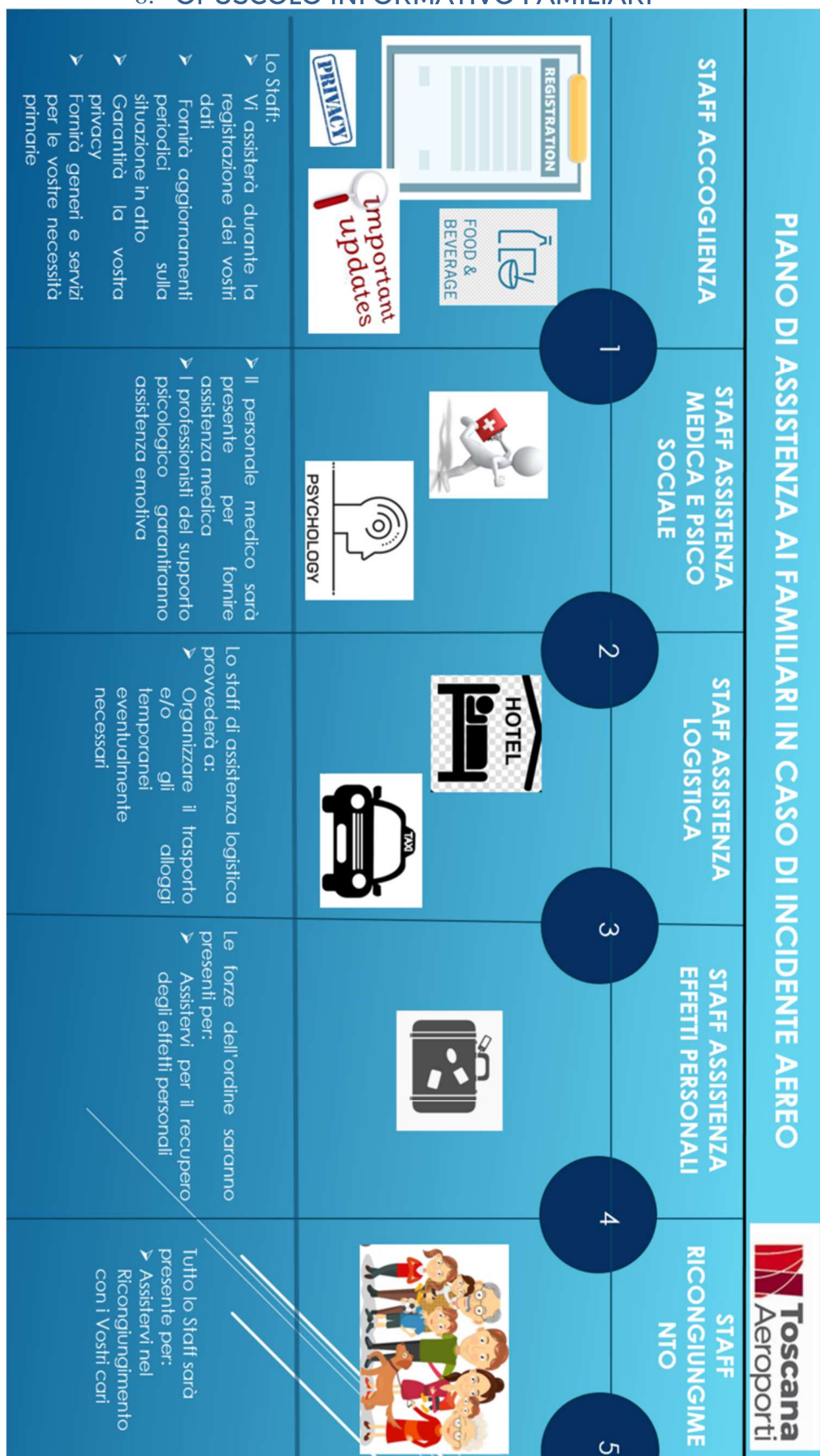
[illegible]

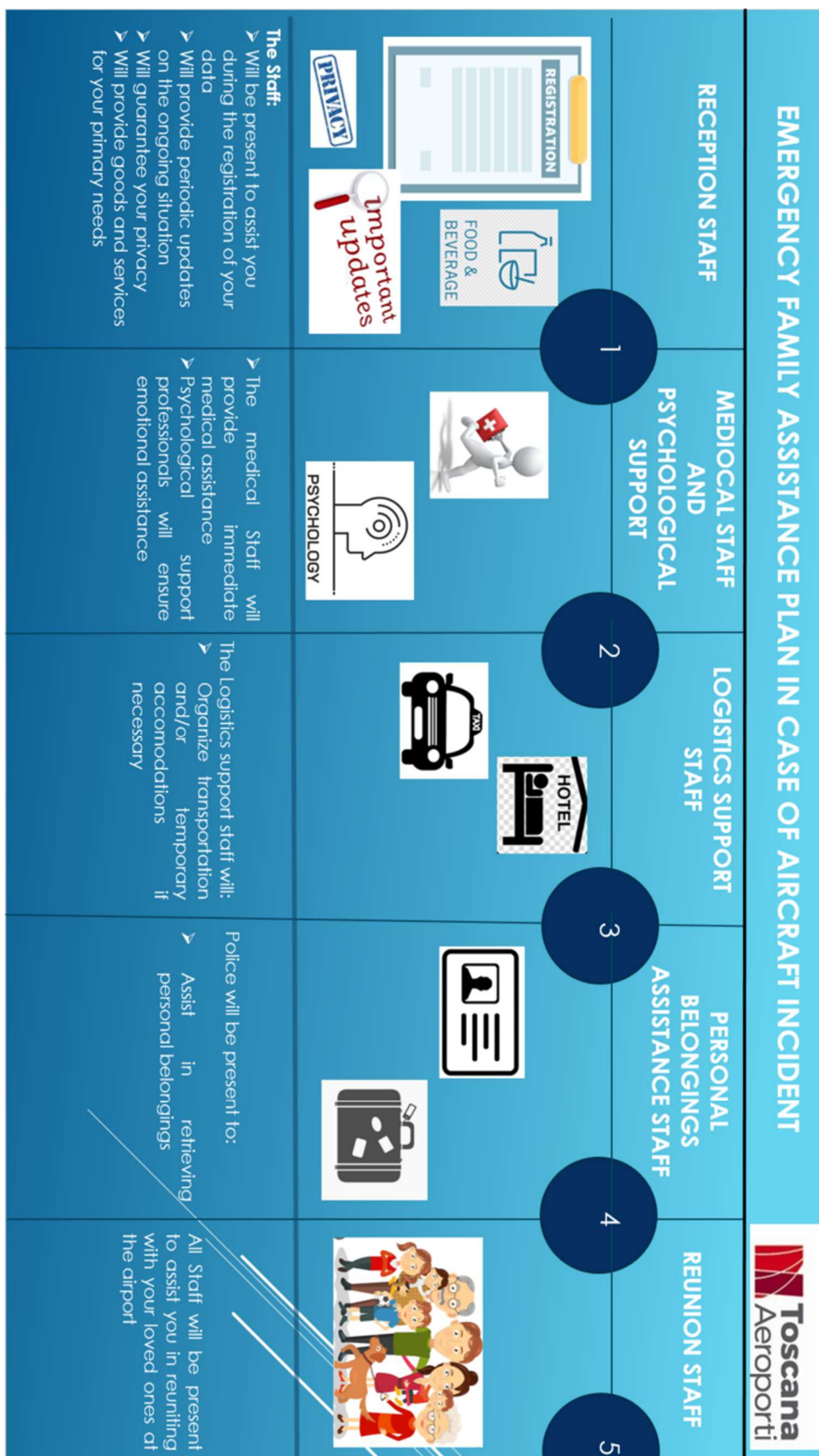
7. OPUSCOLO INFORMATIVO PASSEGGERI COINVOLTI





8. OPUSCOLO INFORMATIVO FAMILIARI





9. MODULO PRIVACY



INFORMATIVA PASSEGGERI AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 (di seguito anche "GDPR")

Egr. Sig./Gent.ma Sig.ra,

La Società **Toscana Aeroporti S.p.A.** con sede in Firenze, via del Termine 11, di seguito la "Società" o il "Titolare") informa di essere Titolare del Trattamento ai sensi degli articoli 4, n. 7 e 24 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla "Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito "Regolamento").

I dati personali e di contatto acquisiti in fase di gestione di un evento emergenziale possono venire forniti direttamente da familiari o conoscenti dei passeggeri coinvolti o dalle compagnie aeree, per espletare gli obblighi derivanti dal Piano di Emergenza Aeronautica obbligatorio ai sensi della normativa vigente (Regolamento UE n. 2014/139, Regolamento UE 2010/996, Legge 9 novembre 2004 n. 265, "Regolamento ENAC per la segnalazione immediata di incidente aereo, inconveniente grave o disservizio aeroportuale grave" fra le altre).

La finalità del trattamento è quindi il rispetto di un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento, ex art. 6/1/c GDPR. I dati verranno conservati per il periodo richiesto dalla normativa vigente, non stabilito quindi dal Titolare del trattamento ma soggetto ai dettami legislativi applicabili alla data della raccolta dei dati.

I dati personali non sono soggetti a diffusione e non verranno comunicati a personale esterno o non designato. Toscana Aeroporti S.p.A. ha nominato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE 2016/679 "GDPR" un Responsabile della protezione dei Dati (cd. "DPO") che è contattabile per l'esercizio dei diritti degli interessati presso la Sede aziendale di Toscana Aeroporti S.p.A. in Via del Termine 11, Firenze (Tel.: 055/30615) e all'indirizzo email privacy@toscana-aeroporti.com.

L'utente potrà richiedere al Data Protection Officer, la possibilità di esercitare specifici diritti attraverso la compilazione e l'invio del modulo scaricabile dal sito Internet della Società. I diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento Ue 2016/679 fanno riferimento all'accesso, alla rettifica, alla cancellazione, alla limitazione del trattamento o all'opposizione al trattamento. Nel caso in cui venga esercitato il diritto di opposizione il Titolare si riserva la possibilità di non dare seguito all'istanza, e quindi di proseguire il trattamento, nel caso in cui sussistano motivi legittimi derivanti da normative cogenti alla Privacy, per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, diritti e libertà dell'interessato.

Qualora il Titolare non Le fornisca riscontro nei tempi previsti dalla normativa o la risposta all'esercizio dei suoi diritti non Le risulti idonea, potrà proporre ricorso o reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Di seguito le coordinate: Garante per la protezione dei dati personali, recapito sito web www.gpdp.it o www.garanteprivacy.it, email protocollo@gpdp.it, fax (+39) 06.69677.3785, centralino telefonico (+39) 06.69677.1.

Il Titolare del trattamento dei dati

Toscana Aeroporti S.p.A.
Via del Termine, 11 – 50127 Firenze – tel.: 055.3061300 – fax: 055.3061355 – www.toscana-aeroporti.com
P.IVA e Codice Fiscale: 00403100505

**PASSENGER INFORMATION NOTICE PURSUANT TO ARTICLES 13 AND 14 OF EU REGULATION NO. 2016/679 (hereinafter also referred to as "GDPR")**

Dear Sir/Madam,

Toscana Aeroporti S.p.A., headquartered in Florence, Via del Termine 11 (hereinafter referred to as the "Company" or the "Data Controller"), informs you that it is the Data Controller pursuant to Articles 4(7) and 24 of EU Regulation 2016/679 of April 27, 2016, concerning the "Protection of natural persons with regard to the processing of personal data" (hereinafter referred to as the "Regulation").

The personal and contact data acquired during the management of an emergency event may be provided directly by family members or acquaintances of the passengers involved or by the airlines in order to fulfill the obligations arising from the mandatory Aeronautical Emergency Plan, in accordance with applicable regulations (EU Regulation No. 2014/139, EU Regulation No. 2010/996, Law No. 265 of November 9, 2004, and the "ENAC Regulation for the immediate reporting of an aircraft accident, serious incident, or major airport disruption," among others).

The purpose of data processing is therefore to comply with a legal obligation to which the Data Controller is subject, in accordance with Article 6(1)(c) of the GDPR. The data will be retained for the period required by current legislation, which is not determined by the Data Controller but is subject to the applicable legislative requirements at the time of data collection.

Personal data will not be disseminated and will not be disclosed to external or unauthorized personnel. Toscana Aeroporti S.p.A. has appointed, in accordance with Article 37 of EU Regulation 2016/679 ("GDPR"), a Data Protection Officer (DPO), who can be contacted for the exercise of data subjects' rights at the company's headquarters in Via del Termine 11, Florence (Tel: 055/30615) and via email at privacy@toscana-aeroporti.com.

Users may request to exercise specific rights by completing and submitting the form available on the Company's website. The rights under Articles 15 and following of EU Regulation 2016/679 include access, rectification, erasure, restriction of processing, or objection to processing. If the right to object is exercised, the Data Controller reserves the right to reject the request and continue processing the data if there are legitimate reasons under binding privacy regulations that override the interests, rights, and freedoms of the data subject.

If the Data Controller does not respond within the timeframe required by law or if the response to the exercise of your rights is unsatisfactory, you may file a complaint or appeal to the Data Protection Authority. Below are the contact details: Website: www.gdpr.it or www.garanteprivacy.it, Email: protocollo@gdpr.it, Fax: (+39) 06.69677.3785; Telephone switchboard: (+39) 06.69677.1

The Data Controller

Toscana Aeroporti S.p.A.
Via del Termine, 11 - 50127 Firenze - tel: 055.3061300 - fax: 055.3061355 - www.toscana-aeroporti.com
P.IVA e Codice Fiscale: 00403330595

Relazione medica PSA persona coinvolta in incidente aereo

COMPILARE IN STAMPATELLO

Toscana
Aeroporti

Relazione medica PSA persona coinvolta in incidente aereo

COMPIARE IN STAMPATELLO

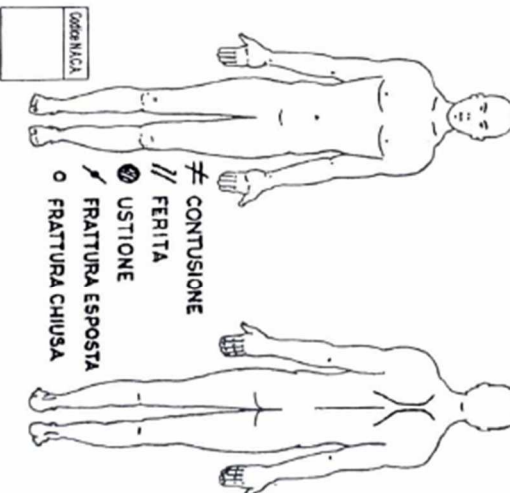
Data: _____ Ora: _____

CONDIZIONI CLINICHE ALL'ARRIVO DEL MEDICO

APPARATO RESPIRATORIO		SISTEMA CARDIOVASCOLARE	
Indenne	☐	Pulso (batt/min)	
Ostruzione	☐	Pressione arteriosa	
Inalazione	☐	E.C.G.	☐
Cianosi	☐	Aritmie	☐
Tirage	☐	Collasso	☐
Dispnea	☐	Stato di Shock	☐
Apnea	☐	Arresto Cardiocircolatorio	☐
Trauma Toracico	☐	Emorragia Venosa	☐
Emfisema sotto cutaneo	☐	Emorragia Arteriosa	☐
SISTEMA NERVOSO CENTRALE		PUPILLE	
Indenne	☐	Normali	Dx ☐ Sn ☐
Coscienza obnubilata	☐	Miosi	Dx ☐ Sn ☐
Agitazione	☐	Midriasi	Dx ☐ Sn ☐
Convulsioni	☐	Riflessi fotomotori	Dx ☐ Sn ☐
Trauma cranico	☐	Riflessi corneali	Dx ☐ Sn ☐
con perdita di coscienza	☐	Deviazione dello sguardo	Dx ☐ Sn ☐
senza perdita di coscienza	☐	Nistagmo	Dx ☐ Sn ☐
Altre: _____			

PROVEDEIMENTI TERAPEUTICI

RESPIRATORI	CARDIACI	VASCOLARI	ALTRI	FARMACI SOMMINISTRATI	
Ossigeno ☐	M.C.E. ☐	Incannulamento venoso ☐	Immobilitizzazione ☐	[Indicare se E.V., I.M. o per os - dosaggio]	
Ventilazione con Ambu ☐	Monitoraggio ☐	Fluidoterapia ☐	Emostasi temporanea ☐		
Intubazione tracheale: ☐	Defibrillazione ☐		Drenaggio Toracico ☐		
con ventilazione spontanea ☐	Elettro-stimolazione ☐		Sonda naso-gastrica ☐		
con ventilazione controllata ☐			Cateteri vescicale ☐		
Disostruzione ☐			Medicazione ☐		
			Sutura ☐		
PERSONA ASSISTITA				ESITI DELL'INTERVENTO ☐	
COGNOME					
NOME					
SESSO					
ETA		M		F	
INTERVENTO REGISTRATO				S	
SERIE				NR	



ODDIO N.C.A.

≠ CONTUSIONE

// FERITA

☹ USTIONE

✂ FRATTURA ESPOSTA

○ FRATTURA CHIUSA

PAZIENTE INVIATO A DOMICILIO ☐

DISPOSTO RICOVERO OSPEDALIERO ☐

INTERVENTO CONCLUSO ALLE ORE: _____

IL MEDICO DI SERVIZIO _____

	NORME E PROCEDURE PER STATI DI ALLARME EMERGENZA O INCIDENTE AEREO -- ALLEGATO 8 --	ED.3
		Rev. 0 16/10/2025

MODULO TRASMISSIONE COMPAGNIE AEREE

ACCIDENT / HIJACK / SERIOUS INCIDENT

COMPLETE AS BELOW		
1	Flight Number	
2	Departure / Destination	
3	A/C Registration	
4	Event Type (Accident / Hijack / Serious Incident)	
5	Event Location	
6	Event Time (dd/mm/yyyy hh:mm UTC)	
7	Pax Number (Adults / Children / Infants)	
8	Flight Crew Total Number / Cabin Crew Total Number	
9	Brief Description:	

Filled by:
 Toscana Aeroporti S.p.A.
 Airport Duty Manager
 Ph. +39(0)50 849 465
 Email adm.psa@toscana-aeroporti.com

Date

Signature

OPUSCOLO INFORMATIVO PER L'ASSISTENZA ALLE VITTIME DI INCIDENTI AEREI E AI LORO FAMILIARI

La normativa internazionale stabilisce i diritti delle persone coinvolte in incidenti aerei.

L'ENAC, Autorità per l'Aviazione Civile in Italia, approva il "Piano di assistenza alle vittime e ai loro familiari" elaborato dai vettori nazionali, che consente alle persone colpite da un evento traumatico di poter ricevere il sostegno di cui hanno bisogno.



International Regulation provides rights to people involved in aircraft accident.

ENAC, the Italian Civil Aviation Authority, approves "The Plan on assistance to aircraft victims and their families" of Italian air operators, in order to allow people affected by a traumatic event to receive all the support that they need.



Numero Verde dall'Italia:



From abroad:
ph: +39 06 4440386

fax +39 06 44596538
salacrisi@enac.gov.it
www.enac.gov.it

**ASSISTENZA
ALLE VITTIME
DI INCIDENTI AEREI
E AI LORO FAMILIARI**

**ASSISTANCE
TO AIRCRAFT
ACCIDENT VICTIMS
AND THEIR FAMILIES**



Essere informati sul coinvolgimento di un proprio congiunto

Poter contattare il vettore attraverso un numero telefonico gratuito

Essere trasferiti e ricevere una valida sistemazione logistica presso il luogo dell'incidente, l'aeroporto o presso un'area riservata e protetta

Ricevere consulenza e supporto psicologico attraverso figure professionali qualificate

Essere tutelati in termini di privacy e sicurezza

Ricevere gli effetti personali dei congiunti rimasti coinvolti

Poter effettuare, ove possibile, visite sul luogo dell'incidente

Ricevere informazioni legali imparziali e gratuite

Ricevere dal vettore entro 15 giorni anticipi sul risarcimento

Ricevere supporto nelle procedure e nei servizi funerari

Ricevere supporto per la realizzazione di memoriali

Ricevere supporto per la creazione di eventuali associazioni di familiari

Be informed about the involvement of a family member

Be able to contact the air operator through a toll-free number

Be transferred to the location of accident and receive an accommodation either in the airport or in another protected area

Receive counseling and psychological aid through professional qualified personnel

Be protected in terms of privacy and security

Receive personal belongings of the involved relatives

Visit the accident location, if possible

Receive impartial and free of charge legal assistance

Receive immediate financial aids (first 15 days)

Receive support for procedures and funeral services

Receive support for building memorials

Receive support for setting up family associations

**L'assistenza alle
vittime di incidenti
aerei e ai loro
familiari è assicurata
dal vettore e prevede la
garanzia di questi diritti**

**Assistance to
victims of aircraft
accident and their
families is provided
by the air operator
guaranteeing the
assurance
of these rights**