




	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 1 108	



Titolo	<p>REGOLAMENTO DI SCALO</p> <p>DELL'AEROPORTO DI CROTONE</p>
Note	<ul style="list-style-type: none"> • I documenti richiamati nel presente documento e accessibili via internet esclusivamente tramite password devono essere trattati come documenti riservati; non possono essere riprodotti da terzi (neppure con tecniche quali la digitalizzazione elettronica, la memorizzazione, la pubblicazione su internet) senza il consenso scritto di S.A.CAL. S.p.A. e il loro contenuto non deve essere diffuso a soggetti diversi da quelli ai quali S.A.CAL. S.p.A. ha consentito l'accesso. • Tutte le copie cartacee del presente Regolamento di Scalo (come quelle stampate dal sito www.sacal.it/it/crotone/) sono da considerare copie non controllate. • Per verificare quale sia l'edizione applicabile dei vari documenti costituenti il Regolamento di Scalo, si può consultare il sito www.sacal.it/it/crotone/, su cui è sempre disponibile una copia aggiornata del Regolamento e dei relativi allegati.

Rev.	Descrizione	Preparato	Verificato	Adottato	Ordinanza	Data
1	Aggiornamento orario di operatività dell'aeroporto	F. Saracco	M. Franchini	ENAC-D.T.	01/2026	01/05/26
0	Nuova edizione	F. Saracco	M. Franchini	ENAC-D.T.	04/2024	23/12/24

	AEROPORTO DI CROTONE					
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 2	di 108	



INDICE

GLOSSARIO	5
DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	11
PRIVACY	15
 SEZIONE 1 – PARTE GENERALE	
1.1 CONTENUTI DEL REGOLAMENTO DI SCALO	16
1.2 COMPETENZE.....	17
1.2.1 ENAC	17
1.2.2 ENAV	17
1.2.3 GESTORE AEROPORTUALE - SACAL.....	17
1.2.4 OPERATORI AEROPORTUALI	18
1.2.5 ENTI DI STATO	19
1.2.6 COMITATI AEROPORTUALI	20
1.3 PROCEDURA PER L’EMISSIONE E L’AGGIORNAMENTO	22
1.3.1 EMISSIONE, MODIFICHE ED AGGIORNAMENTI	22
1.3.2 DIFFUSIONE	23
1.3.3 RISERVATEZZA.....	23
 SEZIONE 2 – DESCRIZIONE AEROPORTO	
2.1 DESCRIZIONE DEL SEDIME E DELL’INTORNO AEROPORTUALE	24
2.2 CAPACITÀ DI SCALO E OPERATIVITÀ.....	24
2.3 CAPACITÀ DEL TERMINAL	25
2.4 FUNZIONAMENTO AEROPORTO E REGOLE GENERALI	25
2.4.1 OBBLIGHI A CARICO DEI DIVERSI SOGGETTI CHE SVOLGONO LA PROPRIA ATTIVITÀ IN AMBITO AEROPORTUALE	25
2.4.2 RESPONSABILITÀ DEI SOGGETTI PRIVATI	25
2.4.3 PERSONALE IMPIEGATO NELLE ATTIVITÀ AEROPORTUALI	26
2.4.4 SICUREZZA DEL LAVORO.....	26
2.4.5 EMERGENZE	29
2.4.6 CIRCOLAZIONE MEZZI LAND-SIDE	29
2.4.7 CHIUSURA DELL’AEROPORTO	29
2.5 GESTIONE INFORMATIVA OPERATIVA DI SCALO	30
2.5.1 ANNUNCI ORDINARI	31
2.5.2 ANNUNCI CONTINGENTI.....	31
2.5.3 GESTIONE DEL GIORNALE DI SCALO	33
2.6 ACCESSO IN AEROPORTO E ACCESSO MEZZI.....	33
2.6.1 PROCEDURA TESSERAMENTO E LASCIAPASSARE	34
2.6.2 PROCEDURE PER L’ACCESSO ALL’AREA DI MOVIMENTO.....	34
2.6.3 PROCEDURE PER IL CONTROLLO DI VEICOLI OPERANTI NELL’AREA DI MOVIMENTO – REGOLE DI CIRCOLAZIONE – RILASCIO PATENTI AEROPORTUALI	34
2.7 GESTIONE AMBIENTALE	34

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 3 108	

SEZIONE 3 – ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA

3.1	PROCEDURA PER LA SCELTA DEL PRESTATORE DI SERVIZI	35
3.1.1	LIMITAZIONI.....	35
3.1.2	PROCEDURA DI ACCESSO DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA.....	35
3.1.3	ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ DEI PRESTATORI DI SERVIZI. MANUALE DELLE OPERAZIONI.....	36
3.1.4	QUALIFICAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	36
3.2	USO INFRASTRUTTURE E BENI AEROPORTUALI	38
3.2.1	INFRASTRUTTURE CENTRALIZZATE	38
3.2.2	SUBCONCESSIONI	41
3.3	TUTELA AMBIENTALE	43
3.4	RESPONSABILITÀ PER DANNI ED POLIZZE ASSICURATIVE	45
3.5	LIVELLI DI SERVIZIO E PARAMETRI/REQUISITI MINIMI OPERATIVI DI SCALO	46
3.5.1	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SACAL E CARTA DEI SERVIZI DELL'AEROPORTO DI CROTONE....	46
3.5.2	PROCEDURE DI CONTROLLO DEL RISPETTO DEGLI IMPEGNI RIPORTATI SULLA CDS	47
3.5.3	GESTIONE DEI RECLAMI	48
3.5.4	ATTRIBUZIONI DI COMPETENZA.....	51
3.5.5	RILEVAZIONE E ATTRIBUZIONE DEI CODICI DI RITARDO.....	53
3.5.6	REQUISITI OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER I SERVIZI ESSENZIALI	53
3.6	SERVIZI AI PASSEGGERI	55
3.6.1	ASSEGNAZIONE E UTILIZZO RISORSE TERMINAL	55
3.6.2	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	59
3.6.3	PROCEDURE DI ACCETTAZIONE PASSEGGERI E BAGAGLI	60
3.6.5	ASSISTENZE SPECIALI.....	62
3.6.6	ALTRI SERVIZI AI PASSEGGERI	65
3.6.7	IMBARCO E SBARCO PASSEGGERI.....	68
3.7	SERVIZI AI BAGAGLI	74
3.7.1	ASSEGNAZIONE E UTILIZZO RISORSE.....	74
3.7.2	SISTEMI PER IL RILEVAMENTO DEI TEMPI DI RICONSEGNA BAGAGLI.....	76
3.7.3	PROCEDURE PER BAGAGLI APERTI O DANNEGGIATI, SENZA ETICHETTA, SMARRITI.....	76
3.7.4	TRASPORTI PARTICOLARI.....	77
3.8	SERVIZI MERCI E POSTA	80
3.9	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	81
3.9.1	RISORSE AIRSIDE	81
3.9.2	PREVENZIONE FOD, INCLUSI PULIZIA/SPAZZATURA PIAZZALE.....	82
3.9.3	SERVIZIO DI MARSHALLING E FOLLOW-ME, GESTIONE DEL PIAZZALE E DEI PARCHEGGI	83
3.9.4	PROCEDURA DI AVVICINAMENTO MEZZI ALL'AEROMOBILE	84
3.9.5	AIRCRAFT HANDLING AND SERVICING OPERATIONS	84
3.9.6	ACCESSO ALL'AEROMOBILE.....	84
3.9.7	GROUND SUPPORT EQUIPMENT (GSE).....	84
3.9.8	PULIZIA AEROMOBILE E GESTIONE RIFIUTI DI BORDO	85
3.9.9	CARICO/SCARICO TOILETTE – ACQUA POTABILE	86
3.9.10	DE-ICING – DE-SNOWING.....	87
3.9.11	OPERAZIONI DI CARICO DELL'AEROMOBILE	88
3.9.12	PROCEDURA RIFORNIMENTO AEROMOBILI	88
3.9.13	PIANO RIDUZIONE RISCHIO DA IMPATTO CON UCCELLI E ANIMALI SELVATICI	88
3.9.14	SERVIZI DI ASSISTENZA AEROPORTUALE OBBLIGATORI.....	88

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 4 108	

3.9.15 ASSISTENZA AEROMOBILI CON CODICE LETTERALE SUPERIORE RISPETTO ALLA CATEGORIA DELL'AEROPORTO.....	90
---	----

SEZIONE 4 – SAFETY MANAGEMENT SYSTEM



4.1	PREMESSA	91
4.2	REPORTING	91
4.3	RISK MANAGEMENT.....	91
4.4	AERODROME SAFETY COMMITTEE.....	91
4.5	RACCOMANDAZIONI	92

SEZIONE 5 – SERVIZI DI ASSISTENZA IN CASO DI IRREGOLARITA' OPERATIVE

5.1	GESTIONE DI EVENTI CRITICI AEROPORTUALI: PROCEDURA (AIRPORT CONTINGENCY PLAN).....	94
5.1.1	GENERALITÀ	94
5.1.2	COLLEGAMENTI TELEFONICI E RADIOTELEFONICI	95
5.1.3	PRIORITÀ.....	95
5.1.4	LIMITAZIONE CON DURATA SUPERIORE ALLE 2H E INFERIORE ALLE 24H.....	96
5.1.5	LIMITAZIONE CON DURATA SUPERIORE ALLE 24H	97
5.1.6	MODALITÀ OPERATIVE	97
5.1.7	GESTIONE INFORMAZIONI E AZIONI NEL TERMINAL.....	99
5.1.8	RIPRISTINO DELLA CAPACITÀ AEROPORTUALE ORDINARIA	100
5.1.9	GUIDA ALLE CANCELLAZIONI (ESEMPIO)	100
5.2	COMITATO RISPOSTA CRISI: COMPOSIZIONE, CONVOCAZIONE E ATTIVAZIONE.....	101
5.2.1	COMITATO DI CONTROLLO DELLA CAPACITÀ AEROPORTUALE (CCA)	101
5.2.2	COMPITI GENERALI DEI MEMBRI DEL COMITATO	102
5.2.3	AZIONI DEL COMITATO	102
5.3	OPERAZIONI IN PRESENZA DI LIMITAZIONI OPERATIVE.....	103
5.3.1	OPERAZIONI IN BASSA VISIBILITÀ	103
5.3.2	OPERAZIONI INVERNALI.....	103
5.3.3	OPERAZIONI NOTTURNE.....	103

SEZIONE 6 – VERIFICHE E MISURE INTERDITTIVE

6.1	VERIFICA DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO DI SCALO E PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E INTERDITTIVI	104
6.1.1	ACCERTAMENTO DELLE INFRAZIONI	104
6.1.2	PROVVEDIMENTI SANZIONATORI DI ENAC.....	105
6.1.3	PROVVEDIMENTI SANZIONATORI DELLE FORZE DI POLIZIA E DELL'AGENZIA DELLE DOGANE	105
6.1.4	DIVIETO DI FUMO E RELATIVE SANZIONI	105
6.2	ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO DEL GESTORE	106
6.2.1	CONTROLLO SULLA CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI DI VOLO DA PARTE DEI PRESTATORI E AUTOPRODUTTORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA.....	106
6.3	ATTIVITÀ DI AUDITING VERSO GLI OPERATORI	108
6.4	MISURE INTERDITTIVE	108

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 5 108	

GLOSSARIO

Accountable Manager: soggetto apicale dell'organizzazione del Gestore aeroportuale che ha la responsabilità del funzionamento dello scalo in sicurezza, garantendo la disponibilità del personale, opportunamente qualificato, e delle risorse economiche necessarie al mantenimento dei requisiti di certificazione e quindi dei livelli di sicurezza stabiliti dalla regolamentazione europea.

Aeromobile: qualsiasi apparecchio in grado di sostenersi nell'atmosfera grazie a reazioni dell'aria diverse dalle reazioni dell'aria sulla superficie terrestre.

Aeroporto (Aerodromo): area delimitata su terra o acqua o su una struttura fissa, offshore fissa o galleggiante, comprendente gli edifici, le installazioni, gli impianti e gli apparati, destinata, interamente o in parte, all'arrivo, alla partenza ed al movimento a terra di aeromobili.

AIP-Italia (Aeronautical Information Publication): pubblicazione di informazioni aeronautiche con caratteristiche di stabilità.

Airfield Duty Inspector (ADI): operatore responsabile dell'attività di controllo delle attività e ispezione dell'area di movimento e dell'attività di controllo dei volatili (BCU). È coordinato dall'ADO.

Airport Duty Officer (ADO): operatore responsabile delle attività in air side dell'Airport Operations Centre (AOC).

Airport Operations Centre (AOC): ufficio operativo di SACAL che assicura, tra l'altro, anche le attività di gestione dei piazzali di sosta aeromobili, per la parte di competenza del Gestore Aeroportuale.

Allegati: i documenti e le procedure allegate al presente Regolamento, che formano parte integrante e sostanziale dello stesso. La presente definizione deve intendersi valida sia nella forma singolare sia al plurale.

A/M (a/m): aeromobile.

AA/MM (aa/mm): aeromobili.



ANSV (Agenzia Nazionale per la Sicurezza del Volo): autorità investigativa per la sicurezza dell'aviazione civile dello Stato italiano.

Approvazione: provvedimento con il quale l'Autorità competente, effettuate le pertinenti valutazioni, esprime formalmente il proprio giudizio favorevole riguardo documenti o proposte del richiedente.

Area di manovra (Manoeuvring Area): la parte di un aeroporto adibita al decollo, all'atterraggio e al movimento a terra degli aeromobili, con esclusione del piazzale di sosta (APRON) e di qualsiasi parte dell'aeroporto destinata alla manutenzione degli aeromobili.

Area di movimento (Movement Area): la parte dell'aeroporto destinata al movimento a terra degli aeromobili comprendente l'area di manovra, i piazzali e qualsiasi altra parte dell'aeroporto destinata alla manutenzione degli aeromobili.

ATS (Air Traffic Services): Servizi di Traffico Aereo; includono i vari servizi d'informazione di volo, i servizi di allarme, i servizi consultivi sul traffico aereo e i servizi di controllo del traffico aereo (compresi servizi di controllo di area, avvicinamento e aeroporto).

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 6 108	

Audit: procedura sistematica, indipendente e documentata per l'ottenimento di evidenze oggettive e la valutazione obiettiva delle stesse al fine di determinare in che misura i requisiti vengano rispettati.

Autoproduttore: vettore o società da esso controllata che fornisce direttamente a se stesso una o più categorie di servizi di assistenza, secondo quanto stabilito dall'art. 2 lett. f), D.lgs. 18/1999.

D.T.: Direzione Territoriale (Calabria). Organismo locale di ENAC.

Deputy: colui che, in caso d'assenza del Responsabile, garantisce la continuità del servizio.

Eccairs 2: sistema che raccoglie le segnalazioni obbligatorie degli eventi aeronautici.

E.N.A.C.: Ente Nazionale per l'Aviazione Civile; è l'autorità designata dallo Stato italiano (Competent Authority), dotata dei necessari poteri e responsabilità, ai fini della certificazione e della sorveglianza degli aeroporti, nonché del personale e delle organizzazioni che operano in essi.

ENAV s.p.a.: Ente Nazionale di Assistenza al Volo. Svolge servizi ATS.

EASA (European Aviation Safety Agency): Agenzia europea per la sicurezza aerea.



Equipaggiamenti aeroportuali: attrezzature, apparati e connessi, software e accessori utilizzati o destinati a essere utilizzati per contribuire alle operazioni degli aeromobili in un aeroporto.

Evento (event): (rif. D.lgs. 213/2006) qualsiasi interruzione operativa, difetto, guasto o altra situazione irregolare che abbia o possa aver influito sulla sicurezza del volo e che non abbia causato un incidente o un inconveniente grave.

Gestore aeroportuale o Società di Gestione dell'Aeroporto (aerodrome operator): è il soggetto cui è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato. L'idoneità del gestore aeroportuale a espletare tali attività, nel rispetto degli standard tecnici di sicurezza, è attestata dalla certificazione rilasciata dall'ENAC. I compiti del gestore sono dettagliati all'art. 705 del Codice della Navigazione (lett. a) => f)). Per l'aeroporto di Crotone tale ruolo è svolto da SACAL.

Incidente (Accident): (rif. D.lgs. 66/1999) un evento, associato all'impiego di un aeromobile, che si verifica fra il momento in cui una persona s'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 e nel quale accade uno o alcuni dei seguenti eventi:

- Una persona riporti lesioni gravi o mortali, per il fatto di essere dentro l'aeromobile o 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, o siano procurate alla persona da se medesima o da altre persone, oppure siano riportate da passeggeri clandestini nascosti fuori dalle zone normalmente accessibili ai passeggeri e all'equipaggio;
- L'aeromobile riporti un danno o un'avaria strutturale che comprometta la resistenza strutturale, le prestazioni o le caratteristiche di volo dell'aeromobile e richieda generalmente una riparazione importante o la sostituzione dell'elemento danneggiato, fatta eccezione per i guasti o avarie al motore, quando il danno sia limitato al motore

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 7 108	

stesso, alla cappottatura o agli accessori, oppure per i danni limitati alle eliche, alle estremità alari, alle antenne, agli pneumatici, ai dispositivi di frenatura, alla carenatura, a piccole ammaccature o fori nel rivestimento dell'aeromobile;

– L'aeromobile sia scomparso o completamente inaccessibile.

Inconveniente grave (Serious Incident): (rif. D.lgs. 66/1999) un inconveniente le cui circostanze rivelino che è stato sfiorato l'incidente.

Ispezione: una valutazione indipendente effettuata tramite osservazione e giudizio eventualmente accompagnata da misurazione, prove o calibratura, al fine di verificare la rispondenza ai requisiti applicabili.

Manuale dell'Aeroporto (MA – aerodrome manual): documento prescritto dal Regolamento UE 139/2014, che raccoglie tutte le procedure, specifiche, guide operative, istruzioni e informazioni relative alle attività svolte da SACAL, al fine di garantire che ogni singola azione sia effettuata in modo tale da assicurare il massimo livello di sicurezza operativa.

Movimento (movement): un decollo o un atterraggio.

NOTAM (Notice to Airmen): pubblicazione di informazioni aeronautiche con caratteristiche di provvisorietà (in caso di lunga validità, il NOTAM viene sostituito da una pubblicazione su AIP Italia).

Piazzale (Apron): un'area specifica nell'aeroporto adibita alla sosta degli aeromobili per l'imbarco e lo sbarco di passeggeri, il carico e lo scarico delle merci e della posta, il rifornimento dei combustibili, il parcheggio e la manutenzione.

Passenger Experience Manager (PEM): figura del gestore SACAL che, con la sua struttura organizzativa: assicura l'applicazione di misure atte a facilitare la movimentazione dei passeggeri all'interno del terminal, al fine di rendere fluido e confortevole il transito dell'utenza in aerostazione; gestisce alcuni servizi centralizzati, tra cui l'ufficio oggetti smarriti, il servizio informazioni e le pulizie; controlla le dotazioni del terminal e la funzionalità degli impianti al servizio di passeggeri e operatori; verifica la corretta applicazione in aeroporto del Regolamento CE 261/2004 da parte dei soggetti competenti.



Piazzale (Apron): un'area specifica nell'aeroporto adibita alla sosta degli aeromobili per l'imbarco e lo sbarco di passeggeri, il carico e lo scarico delle merci e della posta, il rifornimento dei combustibili, il parcheggio e la manutenzione.

Piazzola di sosta per aeromobile (Aircraft Stand): una specifica area di un piazzale dell'Aeroporto adibita allo stazionamento di un aeromobile.

Pista (Runway): un'area rettangolare definita sull'Aeroporto predisposta per l'atterraggio e il decollo degli aeromobili.

Posizione attesa pista (Runway Holding Position): posizione definita su una via di rullaggio intesa a proteggere una pista, una superficie limitazione ostacoli o un'area critica/sensibile dell'ILS/MLS alla quale gli aeromobili in rullaggio ed i veicoli devono fermarsi ed attendere istruzioni a proseguire dall'Ente ATS dell'Aeroporto.

Prestatore (di servizi di assistenza a terra) / Handler: qualsiasi persona fisica o giuridica che fornisce a terzi una o più categorie di servizi di assistenza a terra. Nell'ambito del presente Regolamento, tale termine identifica anche la diversa figura dell'Autoproduttore, cioè di chi effettua autoassistenza a terra o autoproduzione, ovvero fornisce direttamente a se stesso una o più categorie di servizi di assistenza, senza stipulare alcun contratto con terzi.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 8 108	

Reporting System: attività sistematica di raccolta di eventi aeronautici ai fini del monitoraggio degli standard di sicurezza.

Runway Incursion: (rif. Circolare ENAC APT-30) qualsiasi evento che si possa verificare su di una superficie aeroportuale che coinvolge la erronea presenza di un aeromobile, veicolo o persona nell'area protetta della superficie destinata per l'atterraggio e per il decollo dell'aeromobile.

Per area protetta si intende "un'area che comprende la pista in uso, la striscia di sicurezza (runway strip) corrispondente e tutte le parti delle vie di rullaggio localizzate tra le rispettive posizioni di attesa pista attive (runway-holding positions) e la pista in uso".

SACAL: più precisamente S.A.CAL. (Società Aeroportuale Calabrese) s.p.a., è la società di gestione dell'aeroporto di Crotone.

Safety Management System (Sistema di gestione della sicurezza): approccio sistematico alla gestione della sicurezza, comprese le necessarie strutture organizzative, responsabilità, politiche e procedure.

Safety Manager: figura individuata nell'ambito dei vertici aziendali tra il personale tecnico/direttivo, dotata di autorità e autonomia necessarie all'espletamento dei compiti e delle responsabilità definite nelle norme non vincolanti emesse da EASA (AMC1 ADR.OR.D.015(c)).

Servizi di navigazione aerea: i servizi di traffico aereo, i servizi di comunicazione, navigazione e sorveglianza, i servizi meteorologici per la navigazione aerea, e i servizi di informazione aeronautica.

Soglia della Pista (Runway Threshold): l'inizio della parte di pista utilizzabile per l'atterraggio.

Stand: area destinata al parcheggio di un aeromobile.

Striscia di sicurezza della pista (Runway Strip): un'area di dimensioni definite che comprende la pista e la stopway, se presente; è realizzata allo scopo di ridurre il rischio di danni agli aeromobili in caso d'uscita di pista e a protezione degli aeromobili che sorvolano in decollo o in atterraggio.

Velivolo: aeromobile ad ala fissa a motore più pesante dell'aria, sostenuto in volo dalla reazione dinamica dell'aria sulle ali.

Vettore: impresa di trasporto aereo munita di valida licenza di esercizio.


Via di rullaggio (Taxiway): un percorso definito, destinato al rullaggio degli aeromobili, avente lo scopo di collegare differenti aree dell'aeroporto.

VPA: Vettore/Prestatore/Autoproduttore.

Zona Air Side: la zona lato volo (Air Side) è la parte del sedime aeroportuale composto da: area di movimento, parti dell'aerostazione, fabbricati e aree esterne, il cui accesso è controllato.



Zona Land Side: la zona lato città (Land Side) si compone dell'area che non comprende la zona "Air Side" e che include tutte le aree aperte al pubblico.

Nella pagina seguente sono riportati gli acronimi utilizzati nel testo del Regolamento di Scalo.

	AEROPORTO DI CROTONE					
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 9	di 108	

ACRONIMI



A/M (AA/MM)	Aeromobile (Aeromobili)
ACC	Centro di Controllo di Area (ENAV)
AHM	Airport Handling Manual
AIP	Aeronautical Information Publication
AMC	Acceptable Means of Compliance
AMS	Apron Management System
APP	Approach
ASA	Aircraft Safety Area
ATD	Actual Time of Departure
ATS	Air Traffic Services
BAT	Buster Air Traffic
BHS	Baggage Handling System
BIDS	Baggage Information Display System
BSM	Baggage Source Message
CAL	Change Assistance List
CC	Carabinieri
CCA	Comitato di Controllo della Capacità Aeroportuale
CdN	Codice della Navigazione
CdS	Carta dei Servizi
CH	Canale (radio)
COE	Centro Operativo per l'Emergenza
CPM	Container Pallet Message
CSA	Comitato per la Sicurezza Aeroportuale
CUTE	Common Use Terminal Equipment
DUV	Dichiarazione Unica del Vettore
ECAC	European Civil Aviation Conference
EOBT	Estimated Off Block Time
ERA	Equipment Restraint Area
ESA	Equipment Safety Area
ETA	Estimated Time of Arrival
ETD	Estimated Time of Departure
FAL	Comitato aeroportuale per le Facilitazioni
FFR	Fire-Fighting flight
FIDS	Flight Information Display System
FOD	Foreign Object Debris
GM	Guidance Material
GPG	Guardia Particolare Giurata
HEAD	Head of State flight
HOSP	Hospital flight
HUM	Humanitarian mission flight
IATA	International Air Transport Association
LDM	Load Message
MEDEVAC	Life critical medical emergency evacuation flight
MVT	Movement

	AEROPORTO DI CROTONE					
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 10	di 108	

OAT	Military and other state flight
PAL	Passengers Assistance List
PEC	Posta Elettronica Certificata
PNS	Programma Nazionale per la Sicurezza
PPR	Prior Permission Required
PRM	Passeggero a Ridotta Mobilità
PS	Polizia di Stato
PSM	Passenger Service Message
PTM	Passenger Transfer Message
QTB/ATL	Quaderno Tecnico di Bordo / Aircraft Technical Log
SAR	Search and rescue mission flight
STATE	Military, customs or police services flight
STD	Scheduled Time of Departure
TETRA	Terrestrial Trunked Radio
TIA	Tesserino d'Ingresso Aeroportuale
TWR	Torre di controllo
TX/RX	Ricetrasmittente
UHF	Ultra High Frequency (radio)
ULD	Unit Load Device
UM	Unaccompanied Minor
USMAF	Ufficio di Sanità Marittima, Aerea e di Frontiera
UVAC	Ufficio Veterinario per gli Adempimenti Comunitari
VDS	Volo da Diporto o Sportivo
VVF	Vigili del Fuoco

Con riferimento al siglario aziendale SACAL, si elencano di seguito gli acronimi delle funzioni aziendali d'interesse:

ADI	Airfield duty inspector
ADO	Airport duty officer (addetto AOC)
AOC	Airport operations centre
ASS	Assistenze speciali
CMI	Controllo e manutenzione infrastrutture e sistemi
CMM	Compliance monitoring manager
EME	Energy Management & Environment
ICT	Information and communication technology
MTM	Maintenance Manager
OSM	Operational services manager
PEM	Passenger experience manager
PEX	Passenger experience
SMS	Safety management system
SPT	Supporto terminal
SEC	Security

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 11 108	

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Nel presente capitolo sono riportate le regole e procedure emesse da ENAC e SACAL relative a:

- Operazioni in area Air Side
- Operazioni nel terminal
- Operazioni in area Land Side
- Qualità dei servizi e diritti dei passeggeri
- Security aeroportuale
- Safety aeroportuale

Operazioni in area Air Side

L'area air-side è quella parte del sedime aeroportuale composta dall'Area di Manovra, dall'Apron e dalle restanti aree del sedime interne alla recinzione doganale.


Le operazioni espletate sull'intera area air-side sono regolamentate dalle disposizioni di *safety* operativa contenute nel Manuale dell'Aeroporto, a cui si rimanda.

Vengono allegati al Regolamento di Scalo esclusivamente i documenti di seguito elencati, non attinenti esclusivamente la *safety*:

- 1) Allegato 2 al Regolamento di Scalo: *Riferimenti utili per il tesseramento aeroportuale.*
- 2) Procedura SEC-PR-102: *Procedura operativa per la gestione del tesseramento aeroportuale e degli accessi con scorta persone.*
- 3) Procedura SEC-PR-103: *Procedura operativa ingresso mezzi in airside.*
- 4) Manuale dell'Aeroporto – Sezione 16: *Controllo dei veicoli impegnati in area di movimento.*
- 5) Specifica Tecnica: *Modalità operative per la gestione dei cantieri in aeroporto* (per i casi previsti dal Regolamento di Scalo).
- 7) Procedura OSM-IO-105: *Attività SACAL in caso di decesso a bordo di un aeromobile.*

Operazioni nel terminal

- 1) *Aeroporto di Crotone – Piano aeroportuale in caso di pandemie influenzali.*

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 12 108	

- 2) Procedura AOC-PR-101: *Servizi ai passeggeri con ridotta mobilità.*
- 3) Procedura AOC-IO-104: *Assistenza passeggeri zona arrivi e gestione nastri riconsegna bagagli.*
- 4) Procedura SEC-PR-104: *Gestione dei bagagli da stiva sospetti o non accompagnati.*

Operazioni in area Land Side

- 1) Ordinanza vigente della D.A. che disciplina la circolazione autoveicolare sulle aree dell'aeroporto di Crotona aperte all'uso pubblico (Allegato 3).
- 2) Procedura DGN-PR-110: *Circolazione autoveicolare ed aree di sosta nella zona "land side" dell'aeroporto di Crotona.*



Qualità dei servizi e diritti dei passeggeri

- 1) Regolamento CE n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento CEE 295/91.
- 2) Circolare ENAC GEN 02B: *Applicazione del Regolamento (CE) n.1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo.*
- 3) Circolare ENAC GEN 06: *Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei.*
- 4) Procedura QSM-IO-101: *Metodologia rilevazione code.*
- 5) Procedura QSM-IO-102: *Metodologia rilevazione tempi di sbarco e riconsegna bagagli.*
- 6) Procedura QSM-PR-102: *Gestione di reclami, suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.*

Security aeroportuale

La security aeroportuale è quell'insieme di procedure che si attuano al fine di prevenire atti d'interferenza illecita alla navigazione aerea.

Le disposizioni riguardanti la security aeroportuale sono raccolte nel Programma Nazionale di Sicurezza (PNS) adottato da ENAC con provvedimento del Direttore

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 13 108	



Generale, previa consultazione del Comitato Interministeriale per la Sicurezza del Trasporto Aereo e degli Aeroporti (CISA).

Il PNS è diviso in due parti:

- Parte A (capitoli)
- Parte B (controllata non classificata)

La Parte A è così composta:


- **Capitolo 1 - SICUREZZA DEGLI AEROPORTI** – Contiene le informazioni relative ai sistemi elettronici di controllo, alle suddivisioni dell'area lato volo (airside), alle modalità d'individuazione delle parti critiche delle aree sterili, alle procedure per il controllo dell'accesso in aeroporto (aree sterili e non sterili), alle informazioni che disciplinano il tesseramento aeroportuale per persone e mezzi, alle modalità di controllo delle persone diverse dai passeggeri, alle modalità d'ispezione dei veicoli ed alle attività di sorveglianza e pattugliamento.
- **Capitolo 2 – AREE DELIMITATE AEROPORTUALI** – Tale capitolo è stato lasciato intenzionalmente privo d'informazioni.
- **Capitolo 3 – SICUREZZA DEGLI AEROMOBILI** – All'interno di questo capitolo sono contenute le informazioni e le procedure relative alle modalità di effettuazione delle ispezioni degli aeromobili.
- **Capitolo 4 – PASSEGGERI E BAGAGLIO A MANO** – Contiene le procedure relative alle modalità di effettuazione del controllo del bagaglio a mano e dei liquidi, aerosol e gel, al fine di prevenire l'introduzione a bordo degli aeromobili di oggetti che potrebbero causare turbativa al normale traffico aereo tramite atti d'interferenza illecita. Contiene inoltre le procedure relative al controllo dei passeggeri potenzialmente pericolosi.
- **Capitolo 5 –BAGAGLIO DA STIVA** – Contiene le procedure relative alle modalità di effettuazione del controllo del bagaglio destinato alla stiva, al fine di prevenire l'introduzione nelle stive degli aeromobili di oggetti che potrebbero causare turbativa al normale traffico aereo tramite atti d'interferenza illecita. Contiene inoltre le procedure relative al riconcilio bagagli.
- **Capitolo 6 – MERCI E POSTA** – Obiettivo di tale capitolo è quello di evitare l'introduzione a bordo di aeromobili di oggetti che potrebbero causare turbativa al traffico aereo attraverso l'occultazione degli stessi nella merce e nella posta. Le procedure e le modalità di controllo contenute in questo capitolo si attuano al fine di evitare atti d'interferenza illecita contro l'aviazione civile. Tale capitolo contiene inoltre le modalità di approvazione di Agenti Regolamentati, Mittenti Conosciuti e Mittenti Responsabili.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 14 108	

- Capitolo 7 – POSTA E MATERIALE DEL VETTORE AEREO – All'interno di tale capitolo vengono descritte le tipologie di posta e di materiale dei vettori aerei, nonché le modalità di protezione e controllo degli stessi.
- Capitolo 8 – PROVVISI DI BORDO – Le tipologie di forniture di bordo e le relative modalità di protezione e controllo vengono descritte in questo capitolo. All'interno dello stesso sono contenute le modalità di approvazione dei Fornitori Regolamentati e dei Fornitori Conosciuti.
- Capitolo 9 – FORNITURE PER L'AEROPORTO – In questo capitolo viene specificata la definizione di forniture per aeroporto. Si descrivono le modalità di protezione e di controllo delle stesse. Inoltre, sono contenute le modalità di approvazione di Fornitore Conosciuto di forniture per aeroporto e quindi del relativo programma di sicurezza.
- Capitolo 10 – MISURE PER LA SICUREZZA IN VOLO – Tale capitolo è stato lasciato intenzionalmente privo d'informazioni.
- Capitolo 11 – SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE – Tale capitolo contiene le informazioni relative alle modalità di selezione del personale operante in aeroporto. Specifica, inoltre, la formazione da effettuare con relativa tempistica e durata.
- Capitolo 12 – ATTREZZATURE DI SICUREZZA – Tale capitolo contiene i requisiti di prestazione e gli standard che gli apparati per i controlli di sicurezza (WTMD, HHMD, EDS, ETD, LAG, EDD, scanner di sicurezza) devono soddisfare.

Safety aeroportuale

Le disposizioni riguardanti la safety aeroportuale sono raccolte nel Manuale dell'Aeroporto di Crotone e nelle relative procedure.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 15 108	

PRIVACY

SACAL considera la tutela del diritto alla riservatezza dei dati personali tra le garanzie primarie della propria organizzazione aziendale in armonia con le prescrizioni di legge nazionali e comunitarie.

In SACAL il trattamento dei dati personali è effettuato secondo i principi di necessità, liceità, correttezza e non eccedenza, nel rispetto della normativa vigente (GDPR) ed attraverso un sistema di auto-monitoraggio ed auto-disciplina del trattamento dei dati comuni e sensibili.

SACAL informa che procederà al trattamento dei dati personali forniti da ciascun VPA e qualunque altro soggetto operante in ambito aeroportuale, nei limiti e per le finalità connesse allo svolgimento di tutte le attività contemplate nel presente Regolamento.

In particolare, i dati sensibili (dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale) verranno trattati, nei limiti delle Autorizzazioni generali del Garante Privacy per le finalità sopra descritte.

Il trattamento sarà effettuato con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, nel rispetto delle prescrizioni del GDPR.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e indispensabile all'assolvimento delle predette finalità e l'eventuale rifiuto a fornire i dati potrebbe comportare la mancata o parziale inottemperanza agli obblighi sanciti dal Regolamento. I soggetti autorizzati a venire a conoscenza dei dati conferiti ed autorizzati espressamente a compiere le operazioni di trattamento necessarie o comunque connesse agli adempimenti gestionali ed amministrativi sono stati definiti da SACAL coerentemente con la normativa vigente.



I dati non saranno comunicati ad altri soggetti al di fuori delle competenti Autorità o soggetti privati in adempimento di obblighi di legge e nei limiti delle finalità sopra descritte.

SACAL informa i VPA e gli altri operatori aeroportuali e con garanzia di reciprocità che, in relazione al trattamento dei dati personali hanno il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare, opporsi al trattamento dei propri dati personali, di conoscere la provenienza dei dati e la logica applicata in caso di trattamento con l'ausilio di mezzi elettronici nonché tutti gli altri diritti riconosciuti dalle disposizioni vigenti in materia.

Per SACAL, Titolare del trattamento è S.A.CAL. s.p.a., con sede principale in Lamezia Terme, Aeroporto Civile Internazionale.

La policy privacy è consultabile sul sito www.sacal.it.

Per la tutela della privacy e della security, è fatto divieto assoluto di effettuare riprese video e fotografiche nella zona airside dell'aeroporto.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 16 108	

SEZIONE 1 – PARTE GENERALE

1.1 CONTENUTI DEL REGOLAMENTO DI SCALO

In ottemperanza al disposto dell'art. 2 comma 3 del D.L. 8 settembre 2004 n. 237, convertito con legge 9 novembre 2004 n. 265, ed in accordo alle previsioni della circolare ENAC APT-19, la Società di Gestione Aeroportuale S.A.CAL. S.p.A. ha predisposto per l'aeroporto di Crotone il presente "Regolamento di Scalo", nel seguito identificato con il termine "Regolamento", sulla base di una impostazione preventivamente concordata con la Direzione Territoriale ENAC.

All'osservanza del Regolamento sono tenuti tutti i Soggetti che operano in aeroporto a qualsiasi titolo, anche a tempo determinato. L'inosservanza ai contenuti riportati nel Regolamento può comportare l'attivazione di sanzioni a carico del soggetto che non vi ha ottemperato.

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



Il Regolamento di Scalo contiene la raccolta organica di regole e procedure in vigore presso l'aeroporto di Crotone (con esclusione dei piani di emergenza), elaborate per il coordinato e regolare utilizzo delle infrastrutture e degli impianti nel rispetto degli obiettivi di sicurezza ed efficacia del servizio, stabilendo le condizioni d'uso dell'aeroporto.

Con tale strumento viene disciplinata l'attivazione e l'esecuzione dei processi correlati alle attività aeroportuali, in conformità alle normative nazionali ed internazionali vigenti.

In questa sezione sono riportate le informazioni generali relative al Regolamento di Scalo con riferimento ai profili strutturale/organizzativo e procedurale, sia di carattere cogente che informative.

Nel contesto di ogni sezione, ove necessario, sono citati i riferimenti specifici.

Il Regolamento, definendo le modalità per assicurare la sicura, coordinata e regolare conduzione delle varie attività aeroportuali, costituisce uno strumento di regolamentazione, guida ed orientamento per tutti coloro che operano sull'Aeroporto di Crotone, sia per le parti di interesse generale, che per le parti di specifica pertinenza funzionale e professionale.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 17 108	

1.2 COMPETENZE

1.2.1 ENAC

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), nel rispetto dei poteri di indirizzo del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, nonché fatte salve le competenze specifiche degli altri enti aeronautici, agisce come unica autorità di regolazione tecnica, certificazione e vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile, mediante le proprie strutture centrali e periferiche, e cura la presenza e l'applicazione di sistemi di qualità aeronautica rispondenti ai regolamenti comunitari.

Le attribuzioni e l'organizzazione dell'ENAC e degli altri enti aeronautici sono disciplinate dalle rispettive norme istitutive, nonché dalle norme statutarie ed organizzative (Art. 687 C.d.N.).

1.2.2 ENAV

Ha specifiche attribuzioni in materia aeronautica previste da leggi, norme statutarie e dal proprio contratto di programma o di servizio stipulato con il Ministero dei Trasporti, per quanto attiene l'attività di fornitura dei servizi della navigazione aerea in ambito aeroportuale; sotto la vigilanza di ENAC, disciplina e controlla la movimentazione degli aeromobili, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra ed assicura, coordinandosi con il gestore aeroportuale, l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali.

ENAV fornisce tempestive notizie a SACAL in relazione a riduzioni previste e in essere della capacità operativa dello Scalo, dovuta alla variazione di parametri da ENAV controllati e governati.


Per quanto di propria competenza ed in coordinamento con SACAL, predispone procedure e risorse per garantire i livelli di servizio fissati nel presente Regolamento.

1.2.3 Gestore Aeroportuale - SACAL

Soggetto cui sono stati affidati i compiti previsti dall'art. 705 del Codice della Navigazione, in particolare di amministrare e gestire, sotto il controllo e la vigilanza di ENAC, le infrastrutture e gli impianti aeroportuali, di organizzare le attività aeroportuali ed assicurare agli utenti la presenza in aeroporto dei necessari servizi di assistenza a terra, fornendoli direttamente e/o coordinando le attività degli operatori terzi o in autoproduzione.

La società SACAL, come gestore aeroportuale di Crotone, ha il compito, tra l'altro, di garantire una serie di prestazioni, quali:

1. assicurare il puntuale rispetto degli obblighi assunti con la convenzione ed il contratto di programma, allorché stipulati;

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 18 108	

2. organizzare l'attività aeroportuale al fine di garantire l'efficiente ed ottimale utilizzazione delle risorse per la fornitura di attività e di servizi di livello qualitativo adeguato, anche mediante la pianificazione degli interventi in relazione alla tipologia di traffico;
3. assicurare agli utenti la presenza in aeroporto dei necessari servizi di assistenza a terra, fornendoli direttamente o coordinando l'attività dei soggetti idonei che forniscono i suddetti servizi a favore di terzi o in autoproduzione;
4. sotto la vigilanza di ENAC e coordinandosi con la società ENAV, assegnare le piazzole di sosta agli aeromobili e assicurare l'ordinato movimento degli altri mezzi e del personale sui piazzali, al fine di non interferire con l'attività di movimentazione degli aeromobili, verificando il rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Scalo da parte degli operatori privati fornitori di servizi aeroportuali;
5. proporre a ENAC l'applicazione delle misure sanzionatorie previste per l'inosservanza delle condizioni d'uso degli aeroporti e delle disposizioni del Regolamento di Scalo da parte degli operatori privati fornitori di servizi aerei e aeroportuali;
6. applicare, in casi di necessità ed urgenza e salva ratifica di ENAC, le misure interdittive di carattere temporaneo previste dal Regolamento di Scalo e dal Manuale dell'Aeroporto;
7. fornire tempestivamente notizie a ENAC, alla società ENAV, ai vettori e agli enti interessati in merito a riduzioni di livello del servizio ed a interventi sull'area di movimento dell'aeroporto, nonché alla presenza di ostacoli o di altre condizioni di rischio per la navigazione aerea all'interno del sedime di concessione;
8. redigere la Carta dei Servizi in conformità alle direttive emanate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e da ENAC e garantire il rispetto dei previsti livelli di qualità dei servizi offerti all'utenza;
9. assicurare i controlli di sicurezza su passeggeri, bagagli e merci, conformemente alle disposizioni vigenti, nonché la gestione degli oggetti smarriti.



Il Gestore ha l'obbligo di consultare il Comitato degli Utenti aeroportuali e dei prestatori dei servizi maggiormente rappresentativi, al fine di valutarne osservazioni e commenti.

La procedura di consultazione prevede una riunione almeno annuale con il Comitato degli Utenti e con i soggetti prestatori di servizi per la corretta attuazione del D.lgs. 18/99. I verbali di riunione devono essere trasmessi a ENAC.

1.2.4 Operatori Aeroportuali

Gli Operatori Aeroportuali sono i soggetti preposti all'espletamento di attività direttamente o indirettamente correlate al trasporto aereo.

I soggetti in questione hanno l'obbligo di garantire l'esercizio delle attività secondo le prescrizioni del Regolamento e sono tenuti ad assicurare, per il principio di responsabilità per le azioni e/o omissioni, l'autocontrollo e l'autocertificazione sulle

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 19 108	

proprie attività, salva la competenza della SACAL di operare verifiche a campione sul rispetto dei parametri ed obiettivi.

In generale, tutti i soggetti che erogano i servizi necessari o strumentali al trasporto aereo e/o connessi all'attività aeroportuale, sono obbligati al mantenimento degli standard qualitativi e di sicurezza per lo svolgimento delle attività ad esse autorizzate; nel caso in cui dovesse per qualsiasi motivo venir meno tale garanzia e/o i soggetti non siano in grado di fornire gli stessi servizi entro i termini definiti nel Regolamento, gli stessi devono darne immediata informazione a SACAL, ai fini dell'adozione delle necessarie azioni di competenza.

1.2.5 Enti di Stato

Gli Enti di Stato sono i soggetti che espletano in aeroporto le proprie attività nell'ambito degli specifici compiti istituzionali, nel rispetto delle norme vigenti e del presente Regolamento di Scalo e si coordinano con ENAC.

1.2.5.1 Enti aeroportuali con compiti di sicurezza

Sono i Corpi di Stato operanti in aeroporto che compongono il DSA (Dispositivo di Sicurezza Aeroportuale):

- Polizia di Stato - Frontiera Aerea (che coordina gli altri Corpi),
- Carabinieri
- Guardia di Finanza.

La Polizia di Stato supervisiona l'operato (intervenendo in caso di necessità) della Società di sicurezza privata che espleta i servizi di sicurezza aeroportuali (in particolare, i controlli di sicurezza su passeggeri, operatori aeroportuali, bagagli e merci) per conto di SACAL, concessionaria di tali servizi.

1.2.5.2 Agenzia delle Dogane e dei Monopoli



In aeroporto ha funzioni di controllo fiscale-amministrativo sul transito di bagagli e merci in arrivo/partenza dallo scalo. Assicura la propria presenza nello scalo in base all'operatività aeroportuale, in particolare alla provenienza/destinazione del traffico aereo.

1.2.5.3 Vigili del Fuoco

Il Distaccamento aeroportuale dei Vigili del Fuoco (facente parte del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Crotone), situato nella zona airside dell'aeroporto, è responsabile della gestione tecnica ed operativa degli interventi in emergenza finalizzati alla sicurezza di tutte le operazioni di volo sul sedime aeroportuale.

1.2.5.4 USMAF - Sanità Aerea

L'ufficio di Sanità Aerea (l'ufficio regionale è di stanza a Reggio Calabria) svolge attività di informazione per vaccinazioni, profilassi antiepidemica ed altri aspetti sanitari connessi al viaggio aereo.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 20 108	

L'ufficio svolge altresì una serie di interventi e attività su passeggeri, mezzi di trasporto e merci che attraversano il confine nazionale, al fine di assicurare:

- La tutela della salute delle persone relativamente all'esposizione a fattori di rischio biologici, chimici o fisici;
- La salvaguardia della salute delle persone in relazione ai problemi emergenti con i flussi migratori;
- Tutti gli adempimenti di rilevanza sanitaria anche in attuazione di impegni internazionali.

USMAF assicura la propria presenza nello scalo in base all'operatività aeroportuale e di eventuali interventi richiesti.

1.2.5.5 Presidio Sanitario Aeroportuale

SACAL assicura il Presidio Sanitario Aeroportuale (PSA) per far fronte alle esigenze di primo soccorso, in ipotesi di incidente aereo all'interno del sedime o nelle immediate vicinanze dello stesso, conformemente alle procedure del Piano di Emergenza Aeroportuale.

Il servizio è assicurato in tutti i momenti di apertura dello scalo al traffico aereo, con personale medico specializzato in interventi di primo soccorso.

Nel caso in cui dovessero verificarsi situazioni che, per complessità, esulino dalla competenza e/o dalle capacità di intervento del presidio sanitario aeroportuale, è cura del Responsabile in turno del PSA richiedere l'intervento del Servizio Sanitario di Urgenza ed Emergenza Medica (S.S.U.E.M.), contattando il 118 regionale.

1.2.6 Comitati aeroportuali

1.2.6.1 C.S.A. - Comitato per la Sicurezza Aeroportuale



Il Comitato di Sicurezza Aeroportuale si riunisce con il compito di assistere, in termini consultivi, il Direttore d'Aeroporto nell'esercizio, a livello locale, dell'azione di coordinamento e monitoraggio dell'attuazione delle norme fondamentali comuni in tema di sicurezza dell'aviazione civile, al fine di prevenire atti di interferenza illecita.

L'ENAC, sentito il Comitato, assume le determinazioni di competenza.

Il C.S.A. è costituito da:

- Direttore d'Aeroporto (Presidente e coordinatore)
- Dirigente dell'Ufficio di Polizia di Frontiera
- Dirigente dell'Ufficio preposto dell'Agenzia delle Dogane
- Comandante del dell'Ufficio preposto dei Carabinieri
- Comandante dell'Ufficio preposto della Guardia di Finanza
- Responsabile Security della SACAL
- Presidente (o suo delegato) dell'associazione dei vettori operanti sullo scalo.

Il Comitato può essere integrato, ove ritenuto opportuno e secondo necessità, da rappresentanti di altri Enti ed operatori.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 21 108	

1.2.6.4 Comitato Utenti

In attuazione del Decreto Legislativo n°18 del 13 Gennaio 1999, nell'ambito della Direttiva Europea 96/67 del 15 ottobre 1996, il Comitato Utenti svolge, su quest'aeroporto, un ruolo consultivo tra gli utenti dei servizi aeroportuali relativamente alle seguenti tematiche:

- Corretta attuazione delle previsioni normative in materia di handling;
- Organizzazione e gestione dei servizi di assistenza aeroportuali;
- Determinazione dei corrispettivi e delle tariffe regolamentate;
- Definizione dei livelli qualitativi dei servizi aeroportuali e dei requisiti minimi operativi di scalo per i servizi essenziali;
- Valutazione delle procedure del Regolamento di Scalo;
- Attuazione del Reg. CE 1107/2006 e servizi di assistenza ai PRM;
- Regolazione tariffaria tra ART, ENAC e Gestore ai fini della stipula ed aggiornamento del Contratto di Programma.

Al Comitato partecipano tutti i Vettori ed i Prestatori dei servizi di assistenza a terra (certificati da ENAC) maggiormente rappresentativi che operano nello scalo di Crotone.

Si precisa che, per Utente deve intendersi qualsiasi persona fisica o giuridica che trasporti, per via aerea, passeggeri, posta, merci, da e per l'aeroporto considerato. Ha, quindi, titolo a far parte del Comitato degli Utenti anche un rappresentante dell'aviazione generale.

Il Comitato Utenti è dotato di uno statuto ed è rappresentato dal proprio Presidente.

Le riunioni del Comitato Utenti devono essere verbalizzate ed i verbali devono essere trasmessi a ENAC.

1.2.6.5 Comitato Aeroportuale per le Facilitazioni (FAL)



Con riferimento al Programma Nazionale Facilitazioni dell'Aviazione Civile emanato da ENAC, presso l'aeroporto di Crotone sarà costituito all'occorrenza il Comitato Aeroportuale FAL, presieduto dal Direttore Aeroportuale ENAC (o suo delegato) e composto da rappresentanti di tutti gli Enti membri del Comitato Nazionale Facilitazioni.

Il Comitato Aeroportuale FAL ha come scopo il coordinamento di tutti gli Enti aeroportuali per supportare l'attuazione degli obiettivi di facilitazione nello scalo di Crotone.

È convocato con frequenza annuale e ogniqualvolta le circostanze lo richiedano, con riunioni plenarie o ristrette, in funzione delle materie trattate.

Il Comitato Aeroportuale FAL riesamina regolarmente lo stato delle facilitazioni nell'aeroporto e coordina a livello locale le attività di facilitazione tra i soggetti interessati (pubblici e privati), al fine di assicurare l'applicazione delle misure atte a facilitare la movimentazione di aeromobili, passeggeri e merci, rimuovendo tutti gli ostacoli non necessari, nel rispetto della normativa vigente. Inoltre, il Comitato Aeroportuale FAL esamina e valuta le problematiche relative a specifiche situazioni, sottoponendo agli interessati proposte di facilitazione.

Tali attività devono essere condotte garantendo il coordinamento con le attività degli altri Comitati aeroportuali (es. CSA) in tema di facilitazioni.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 22 108	

1.3 PROCEDURA PER L'EMISSIONE E L'AGGIORNAMENTO

Il Regolamento, elaborato dal Gestore dell'aeroporto di Crotone -SACAL-, entra in vigore alla data indicata da ENAC nell'ordinanza di adozione.

Prima dell'adozione da parte di ENAC, il Comitato degli Utenti aeroportuali viene consultato in merito ai contenuti del Regolamento di Scalo.

I soggetti aeroportuali, sia in atto presenti sull'aeroporto di Crotone, sia quelli che inizieranno ad operare successivamente alla data di emanazione del Regolamento, prima di iniziare l'attività sono tenuti a sottoscrivere la "presa conoscenza ed osservanza" del presente Regolamento, come condizione necessaria per lo svolgimento delle proprie attività.

Nel contesto del Regolamento, il termine "sistema aeroportuale" si riferisce a tutti gli Enti, Istituzioni, operatori aerei e aeroportuali, fornitori di servizi e tutte le altre organizzazioni che prestano la loro attività in aeroporto, alle tecnologie utilizzate, alle procedure e/o processi adottati nelle operazioni aeroportuali e loro interfacce.

Il Regolamento, come dinanzi indicato, si applica a tutto il sistema aeroportuale che opera in forma permanente od occasionale.


In caso di traduzione del testo del presente Regolamento, l'interpretazione giuridicamente prevalente è quella della lingua italiana.

1.3.1 Emissione, modifiche ed aggiornamenti

Il Regolamento, elaborato secondo le modalità sopra richiamate, viene sottoposto ad una consultazione del Comitato degli Utenti aeroportuali (inclusi i prestatori di servizi maggiormente rappresentativi), al fine di valutarne osservazioni o commenti, e viene quindi adottato da ENAC - Direzione Territoriale Calabria, che lo rende cogente con apposita ordinanza, dopo averne verificata la rispondenza alle normative nazionali ed internazionali vigenti.

Il Regolamento e i suoi aggiornamenti vengono:

- **PREDISPOSTI** da SACAL, coinvolgendo o consultando o su sollecitazione degli Enti interessati (ENAV, da cui acquisisce le procedure di competenza, Comitato Utenti, Prestatori di Servizi, ecc.) ai fini del coordinamento delle attività, ed informando ENAC; in tale fase è possibile richiedere la partecipazione di ENAV ai tavoli di confronto.
L'esigenza di aggiornamenti/integrazioni da parte di qualsiasi soggetto interessato può essere segnalata con richiesta formale a SACAL e per conoscenza ad ENAC - Direzione Territoriale Calabria;
- **CONDIVISI** con i Soggetti interessati, ove previsto dalla normativa;
- **SOTTOPOSTI** da SACAL ad ENAC-D.A. per l'adozione e per rendere esecutivi gli aggiornamenti;
- **DIFFUSI** da SACAL con conferma di ricezione della notifica.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 23 108	

1.3.2 Diffusione

La SACAL è responsabile della diffusione del Regolamento a tutti i soggetti interessati, anche mediante la possibilità di accedere a singole sezioni e procedure, in relazione al coinvolgimento effettivo del soggetto interessato.

La SACAL diffonde il Regolamento tramite strumenti informatici, assicurando valida attestazione di ricezione delle notifiche.



La diffusione del Regolamento avviene attraverso internet. Il sito web www.sacal.it/crotone/ (Home page - Regolamento di Scalo) contiene la copia controllata del Regolamento. Tutte le copie stampate sono considerate non controllate.

E' fatto obbligo ai referenti di ciascun soggetto di trasmettere per e-mail conferma di ricezione dei messaggi ricevuti da SACAL.

Maggiori informazioni sulla gestione del Regolamento e sulla sua diffusione sono disponibili nell'allegato 1.

1.3.3 Riservatezza

Alla documentazione contenuta nel Regolamento deve essere applicato il principio della riservatezza, sulla base del concetto di "*chi deve sapere*" e di "*che cosa deve sapere*", tenendo sempre ben presente che la diffusione delle informazioni a "terzi" (soggetti non direttamente coinvolti in materia) può costituire un rischio, latente o meno, della sicurezza generale.



	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 24 108	

SEZIONE 2 – DESCRIZIONE AEROPORTO

2.1 DESCRIZIONE DEL SEDIME E DELL'INTORNO AEROPORTUALE

2.2 CAPACITÀ DI SCALO E OPERATIVITÀ

OPERATIVITA'	H16 (estensione dei servizi notturni a richiesta, con almeno due ore di preavviso)
LIMITAZIONI	L'aeroporto di Crotone è di categoria 4C. L'aeromobile di massime dimensioni per cui le infrastrutture di volo sono state progettate è il B737.
TIPOLOGIA TRAFFICO	Aviazione commerciale – Aviazione generale – Aviazione Militare – Lavoro aereo
CAPACITA' PISTE	La capacità aeroportuale della pista di volo, in condizioni di normalità, è di 7 movimenti/ora.
PIAZZOLE DI SOSTA AEROMOBILI	<p>Lo scalo comprende 2 piazzali aeromobili: Apron NORD e Apron SUD.</p> <p>L'Apron SUD, davanti l'aerostazione, consente di effettuare l'imbarco/sbarco a piedi. Si estende per una superficie complessiva di circa 15.000 mq e dispone di n. 3 parcheggi per AA/MM di classe C (limitata), consentendo la sosta contemporanea di due B737/400 e un ATR42/72; in alternativa, può ospitare 2 B737NG, lasciando libero lo stand centrale.</p> <p>L'Apron NORD, più distante dall'aerostazione, si estende per una superficie complessiva di circa 36.500 mq, e dispone di n. 4 parcheggi per AA/MM di classe C in sosta contemporanea.</p> <p>Tutti gli stand hanno superficie in calcestruzzo e sono usufruibili in self-manoeuvring.</p> <p>L'assistenza a terra per l'Aviazione Commerciale è garantita fino a un massimo di 3 AA/MM nell'arco di un'ora (2 con assistenza completa di rifornimento carburante).</p>
NIGHT STOP	Tutti gli stand disponibili, ad esclusione dello stand 7.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 25 108	

2.3 CAPACITÀ DEL TERMINAL

CAPACITA' AEROSTAZIONE	PARTENZE (passeggeri)	ARRIVI (passeggeri)
<i>Schengen</i>	70	360
<i>Extra- Schengen</i>	270	
Totale	340	360

2.4 FUNZIONAMENTO AEROPORTO E REGOLE GENERALI

2.4.1 Obblighi a carico dei diversi soggetti che svolgono la propria attività in ambito aeroportuale

Ogni soggetto che svolge un'attività in ambito aeroportuale dovrà impegnarsi ad assicurare l'esercizio della stessa in conformità, oltre che al presente Regolamento, anche alle norme e disposizioni, comunitarie e nazionali, ivi comprese delle igienico-sanitarie, antincendio, antinquinamento, in materia di sicurezza e regolarità dei mezzi, di prevenzione infortuni e assicurazioni sociali obbligatorie, nonché ad osservare le ulteriori disposizioni emanate da ENAC.



Inoltre, ogni soggetto che svolga attività in ambito aeroportuale, è tenuto al rispetto degli "Standard minimi operativi di servizio", di cui al punto 3.5 del presente Regolamento.

2.4.2 Responsabilità dei Soggetti Privati

Tutti gli operatori hanno l'obbligo di utilizzare le infrastrutture in modo corretto, segnalare eventuali danneggiamenti e verificarne la funzionalità prima dell'inizio delle attività.

Pur essendo soggetti al coordinamento e controllo da parte del Gestore aeroportuale, essi devono garantire l'esercizio delle attività secondo le prescrizioni del Regolamento.

I soggetti privati devono segnalare a SACAL ogni evento che possa avere impatto sull'operatività o comportare riduzioni del livello di servizio, anche in relazione alla

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 26 108	

circolazione dei mezzi ed alla presenza di ostacoli, così come previsto dal Codice della Navigazione.

A tutti i soggetti operanti in aeroporto rimane, pertanto, attribuita la piena responsabilità delle proprie azioni e delle conseguenze dalle stesse derivanti.

Qualsiasi danneggiamento o utilizzo improprio di beni, infrastrutture, impianti, attrezzature, tale da comportare costi di ripristino delle normali condizioni d'uso da parte del Gestore, sarà addebitato al VPA/Sub-concessionario responsabile dell'evento, unitamente al risarcimento del danno provocato.

Qualora l'anomalia venga segnalata da un VPA/Sub-concessionario all'atto della presa in consegna del bene (o infrastruttura, o impianto, o attrezzatura) oppure venga riscontrata direttamente dal Gestore, i costi di ripristino saranno addebitati all'ultimo utilizzatore.

2.4.3 Personale impiegato nelle attività aeroportuali

Tutti gli operatori aeroportuali sono tenuti a garantire ai propri dipendenti un ambiente di lavoro sicuro.

Tutto il personale che svolge attività di assistenza a terra sull'aeroporto di Crotone è tenuto ad indossare un abbigliamento che consenta di individuare con immediatezza, in modo chiaro ed inequivocabile la società di appartenenza.

Il personale impiegato nelle attività di assistenza a terra, che circola all'interno del settore AIR SIDE delimitato dalla recinzione doganale, deve attenersi a quanto prescritto nelle procedure SEC-PR-102 e nella Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto, con particolare riferimento all'obbligo di indossare apposito abbigliamento ad alta visibilità munito di bande catarifrangenti.

A tutto il personale aeroportuale è fatto obbligo di tenere bene esposto il tesserino identificativo che autorizza all'accesso nelle varie aree aeroportuali.


La responsabilità per eventuali infrazioni è solidalmente condivisa tra l'Operatore ed il lavoratore.

2.4.4 Sicurezza del lavoro

Il D.lgs. n. 81/2008 all'art. 2 comma l) definisce il servizio di prevenzione e protezione dai rischi quale "insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori".

SACAL verifica che tutti gli operatori privati aeroportuali siano in linea con tutti gli adempimenti previsti dal D.lgs. 81/08 e s.m.i., in particolare che:

- siano formalmente individuati il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione con i requisiti previsti dall'art. 32 decreto ed il Medico Competente aziendale;

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 27 108	

- sia stata effettuata informazione, formazione e addestramento ai lavoratori ai sensi degli artt.36- 37 D.lgs. 81/08 e dell'Accordo Stato-Regioni del gennaio 2012 (12 ore per codici ATECO rischio medio);
- sia stata effettuata la formazione dei Preposti ai sensi degli Artt. 15-36-37 D.lgs. 81/08 Accordo Stato-Regioni (8 ore che si aggiungono alle ore di formazione base);
- sia stata effettuata la formazione dei lavoratori addetti alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione dell'emergenza secondo quanto previsto nell'allegato IX D.M. 10/03/98 - Art. 7. Rischio alto - 16 ore;
- sia stata effettuata la formazione del personale designato come Addetto Primo Soccorso -12 ore per cat. B o 16 per cat. A;
- sia stata erogata formazione specifica e specifica abilitazione degli operatori, in attuazione dell'art 73, comma 5 del D.lgs. 81/08 per le attrezzature aeroportuali che rientrano nell'ambito dell'Accordo Stato-Regioni del 22/02/2012;
- sia attestata la conformità delle attrezzature di lavoro ai requisiti minimi di sicurezza previsti dal D.lgs. 81/08;
- venga effettuata la manutenzione ordinaria e straordinaria di macchine e attrezzature (registri).

Gli operatori aeroportuali di Crotone sono tenuti all'osservanza delle seguenti disposizioni:

RESPONSABILITA'

L'operatore aeroportuale ha la responsabilità di porre in atto le misure per la protezione della salute e per la sicurezza dei lavoratori previste dal Decreto Legislativo 81/08 e s.m.i.

L'operatore deve curare la sicurezza e la salute dei propri lavoratori e degli utenti su cui possono ricadere gli effetti delle proprie azioni o omissioni.

VALUTAZIONE DEI RISCHI

Il datore di lavoro del soggetto che opera in ambito aeroportuale, in relazione alla natura dell'attività aziendale, valuta tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori nella scelta delle attrezzature che utilizza, nonché nell'organizzazione degli ambienti di lavoro connessi con l'area di pertinenza e dei processi aziendali.


DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALI

Al personale degli Operatori aeroportuali, in particolare per i Servizi di Assistenza Aeroportuale e di Manutenzione, deve essere fornita, dal rispettivo Datore di lavoro, una dotazione di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) adatti alle varie attività da svolgere.

Il Gestore aeroportuale controlla che le disposizioni di cui sopra siano regolarmente applicate.

CONTRATTO D'APPALTO O D'OPERA O DI SOMMINISTRAZIONE

In caso di affidamento di prestazioni all'interno dell'area di propria pertinenza a imprese appaltatrici o a lavoratori autonomi, l'operatore aeroportuale ha l'obbligo di

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 28 108	

comunicare, prima dell'inizio dei lavori, l'avvenuta esecuzione delle attività e misure previste all'art. 26 del Decreto Legislativo 81/08, con particolare riferimento alla promozione della cooperazione e del coordinamento degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi, al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dei lavori.

FORMAZIONE

L'operatore ha l'obbligo di provvedere affinché i propri lavoratori ricevano un'adeguata informazione e formazione con particolare riferimento alle proprie mansioni, all'ambiente in cui operano, alle attrezzature e macchinari presenti, alle specificità dell'ambito aeroportuale. In particolare, i lavoratori devono essere formati per gestire, in caso di emergenza, l'evacuazione propria e degli utenti presenti all'interno dell'area utilizzata.

ANTINCENDIO

L'operatore aeroportuale, attraverso i propri addetti, in caso di emergenza incendio, collabora con il servizio di prevenzione e protezione aeroportuale al fine di gestire l'emergenza e facilitare l'evacuazione delle persone mediante l'attuazione delle procedure allo scopo predisposte.

CIRCOLAZIONE ALL'INTERNO DEL SETTORE AIR SIDE

L'operatore aeroportuale che, per lo svolgimento delle proprie attività, circola all'interno del settore AIR SIDE delimitato dalla recinzione doganale deve attenersi a quanto prescritto nelle procedure SEC-PR-102, SEC-PR-103 e nella Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto, con particolare riferimento all'obbligo di indossare apposito abbigliamento ad alta visibilità munito di bande catarifrangenti.



COMUNICAZIONI

L'operatore aeroportuale ha l'obbligo di comunicare al Gestore, annualmente, e comunque in caso di variazioni:

- il nominativo del responsabile del servizio prevenzione e protezione aziendale;
- il nominativo del medico competente se previsto dalla normativa vigente;
- i nominativi dei soggetti individuati e preposti alla gestione della prevenzione incendi, evacuazione dei lavoratori, pronto soccorso;
- l'avvenuta valutazione dei rischi in riferimento ai propri dipendenti e agli ambienti di lavoro utilizzati;
- l'avvenuta redazione del piano di emergenza ed evacuazione
- l'avvenuta consegna dei dispositivi di protezione individuale ai lavoratori.

RIUNIONE PERIODICA DI COORDINAMENTO

L'operatore aeroportuale è tenuto a partecipare, direttamente o per mezzo del responsabile del servizio di prevenzione, alle riunioni indette annualmente dal Gestore al fine di definire e tenere sotto controllo le procedure di emergenza ed evacuazione relative a tutti gli spazi aeroportuali destinati ad un uso generalizzato da parte di utenti e/o soggetti che operano in ambito aeroportuale o che prevedono l'uso promiscuo di infrastrutture e/o attrezzature.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 29 108	

ESERCITAZIONI PERIODICHE DI EMERGENZA

L'operatore aeroportuale ha l'obbligo di partecipare alle esercitazioni di emergenza ed evacuazione indette dal Gestore al fine di verificare l'efficacia delle procedure adottate nonché l'efficienza dei presidi antincendio presenti in ambito aeroportuale.

VIGILANZA

Il Gestore aeroportuale verifica, attraverso il servizio di prevenzione e protezione, l'attuazione delle disposizioni sopra richiamate, mediante verifiche ispettive condotte presso gli operatori aeroportuali.

SANZIONI

In caso di inosservanza delle disposizioni sopra richiamate il Gestore provvede a inoltrare richiamo formale all'operatore inadempiente ed a informare l'Autorità competente.

2.4.5 Emergenze

Le procedure di emergenza in vigore sull'aeroporto di Crotona sono regolamentate da appositi Piani, ai quali integralmente si rimanda.

2.4.6 Circolazione mezzi land-side

Devono essere noti e adempiuti i contenuti dei seguenti documenti:

- Ordinanza vigente della D.A. che disciplina la circolazione autoveicolare sulle aree dell'aeroporto di Crotona aperte all'uso pubblico (Allegato 3).
- Procedura DGN-PR-110: Circolazione autoveicolare ed aree di sosta nella zona "land side" dell'aeroporto di Crotona.



2.4.7 Chiusura dell'aeroporto

ENAC, nel suo ruolo di Autorità competente in materia di regolazione e polizia degli aeroporti, ha il potere di disporre la chiusura totale o parziale dell'aeroporto, motivando la disposizione.

In tale evenienza, ENAC informa tutti gli Enti e i Soggetti presenti nell'aeroporto e predisporre il relativo NOTAM (Notice to Airmen - avviso ai naviganti), che viene pubblicato su AIP Italia.

La richiesta di chiusura temporanea dell'aeroporto (totale o parziale) può pervenire a ENAC anche da SACAL, per impedimenti infrastrutturali o operativi.

In tal caso è SACAL che predisporre il necessario NOTAM, in accordo alle apposite procedure approvate da ENAC e riportate nel Manuale dell'Aeroporto di Crotona.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 30 108	

In caso di chiusura totale o parziale dello scalo, a seguito di disposizioni motivate di ENAC, nessun soggetto potrà avanzare nei confronti di SACAL o di ENAC, pretese d'indennizzo o risarcimento alcuno per la mancata messa a disposizione degli impianti, infrastrutture, beni e servizi aeroportuali.

In occasione della riapertura al traffico dell'aeroporto, il NOTAM di chiusura deve essere tempestivamente cancellato, a cura del soggetto che lo ha predisposto.

2.5 GESTIONE INFORMATIVA OPERATIVA DI SCALO

Gli impianti sono predisposti dal Gestore SACAL per il comune utilizzo da parte degli Operatori impegnati nella gestione dei voli in arrivo/partenza su CRV.

Il VPA potrà affiggere o collocare cartelli, scritte, insegne, loghi, manifesti e quant'altro all'interno dell'ambiente aeroportuale solo previa approvazione scritta di OSM.

Le informazioni da rendere disponibili riguardano: orari dei voli in arrivo/partenza, ritardi, dirottamenti, cancellazioni, banchi d'accettazione, gates di imbarco, informazioni varie per i passeggeri, pubblico ed operatori, ecc.



I VPAs devono comunicare a SACAL le suddette informazioni a mezzo telex (MVT, LDM, PSM, PTM, BSM, PAL, CAL, CPM) secondo gli standard IATA; gli Operatori presso lo scalo devono elaborarle e renderle disponibili a SACAL attraverso il proprio sistema di gestione operativo voli e conformemente a quanto stabilito successivamente. Le informazioni che pervengono da canali diversi da quelli stabiliti non sono trattate, se non in casi eccezionali ed a salvaguardia della sicurezza e dell'operatività dell'attività aeroportuale.

Al fine di garantire la corretta informativa al pubblico, il Prestatore/Autoprodotto, deve provvedere a fornire tempestivamente a AOC, tramite invio di messaggio e-mail (aoc.crv@sacal.it), tutte le informazioni relative a ritardi/cancellazioni/ variazioni operative intervenute sui voli programmati sullo scalo. Tali informazioni devono essere acquisite dal Prestatore, in caso di necessità, presso gli uffici operativi del Vettore.

In mancanza di aggiornamenti, SACAL provvede, quando operativamente possibile, ad aggiornare autonomamente gli orari operativi dei voli sulla base delle informazioni in proprio possesso.

Il servizio informazioni al pubblico in ambito aeroportuale è fornito da SACAL tramite:

1. Il sistema informativo voli giornalieri, i cui display sono ubicati nell'aerostazione passeggeri (aree check-in, sale imbarchi, zona attesa arrivi); i display citati forniscono informazioni riguardanti i voli in arrivo e in partenza (orari, gate d'imbarco, banchi di accettazione dedicati, ecc.).

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 31 108	

2. Il sistema informativo voli attuali, i cui display sono ubicati nell'aerostazione in corrispondenza dei banchi accettazione e dei gate d'imbarco; i display citati forniscono informazioni riguardanti l'assegnazione dei banchi accettazione e dei gate d'imbarco ai voli su cui si opera in un determinato orario.
3. Il sistema di annunci vocali (ordinari e contingenti)

2.5.1 Annunci ordinari

Gli annunci generali, ovvero quelli non riferiti ad un singolo gate d'imbarco o alle sale arrivi, sono diffusi nell'Aerostazione Passeggeri in lingua italiana e inglese, tramite la postazione microfonica presso la biglietteria. Con tale servizio vengono garantiti tutti gli annunci di carattere generale riguardanti la normativa sul trasporto aereo, la sicurezza, i divieti, ecc.

2.5.2 Annunci contingenti

Presso i gate di imbarco è disponibile una postazione microfonica a libero accesso per i Prestatori/ Autoproduttori che vi operano, che consente di effettuare annunci locali ai passeggeri in partenza.

Il Prestatore/Autoproduttore deve garantire inoltre gli annunci riguardanti variazioni o informazioni relative a processi di cambio gate o banco accettazione e per i voli in partenza, se il ritardo è di oltre 10 minuti, l'annuncio d'imbarco deve essere effettuato 25 minuti prima del previsto imbarco e deve essere aggiornato ogni 30 minuti.

Gli annunci contingenti possono essere effettuati solo dal personale del Prestatore/ Autoproduttore addetto all'imbarco del volo; in caso di particolari necessità, anche da personale del Vettore.

I contenuti degli annunci devono essere riferiti esclusivamente alle operazioni di imbarco del volo o a irregolarità operative riferite al volo in fase d'imbarco.

Gli annunci possono essere effettuati in qualsiasi lingua, oltre che in italiano e inglese.

Per ragioni legate all'inquinamento acustico, gli annunci devono essere chiari, brevi e sintetici; si devono inoltre evitare, per quanto possibile, ripetizioni dello stesso annuncio.

Annunci particolari quali: chiamate per conto dei tour operator, ricerca di persone, spostamento di auto/altri veicoli e similari, non sono normalmente previsti e possono essere effettuati solo previa autorizzazione telefonica di AOC e, se necessario, della P.S.

Tutti gli annunci devono essere effettuati nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

Qualsiasi anomalia rilevata dagli Operatori relativa ai sistemi informazioni di scalo dovrà essere immediatamente segnalata al Gestore SACAL.

Qualsiasi comunicazione o richiesta di informazione operativa sarà effettuata dal Gestore al riferimento indicato dall'Operatore (si richiede di indicare comunque, tra

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 32 108	

altri eventuali, un riferimento telex), o, per casi di particolare rilevanza o criticità, al Responsabile designato.

SACAL garantisce la riservatezza dei dati, comunque trattati nel rispetto delle leggi in vigore.

In caso di temporaneo malfunzionamento del sistema FIDS, SACAL garantirà l'informazione mediante l'intensificazione degli annunci vocali generali; in caso di temporaneo malfunzionamento del sistema annunci vocali, le informazioni al pubblico saranno fruibili tramite i monitor; in entrambi i casi sopra citati, qualora il malfunzionamento perduri, o per casi di particolare rilevanza o criticità, il Gestore SACAL potrà prendere provvedimenti alternativi, dandone comunicazione agli interessati.


Ciascun Operatore che rilevi qualsiasi anomalia o malfunzionamento sui sistemi di informazioni al pubblico trattati nel presente paragrafo, dovrà darne immediata comunicazione al Gestore SACAL, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

A) *Annunci*

- Tutti gli annunci devono essere effettuati nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.
- Gli annunci generali sono diffusi nell'Aerostazione passeggeri in lingua italiana e inglese.
- Il Gestore SACAL garantisce tutti gli annunci di carattere generale riguardanti la normativa sul trasporto aereo, eventuali scioperi, problemi meteo o di congestione traffico in atto, ecc.
- Tutti gli altri annunci relativi ai voli (richiesta d'imbarco, ultima chiamata, chiamata passeggeri, ecc.) vengono effettuati su richiesta degli Operatori, tramite personale autorizzato allo scopo.
- I Gates sono dotati di sistemi a libero accesso degli Operatori, che vi operano consentendo di effettuare annunci locali ai passeggeri in partenza. I contenuti di tali annunci devono essere riferiti esclusivamente alle operazioni di imbarco del volo.
- Per ragioni legate all'inquinamento acustico, gli annunci devono essere chiari, brevi e sintetici; si devono inoltre, per quanto possibile, evitare eccessive ripetizioni dello stesso annuncio.
- Gli annunci potranno essere fatti in qualsiasi lingua, oltre che in italiano e inglese.

B) *Monitor voli*

- Tutte le informazioni pubblicate sui monitors FIDS sono gestite in parte dal Gestore e in parte dai Prestatori/Autoproduttori attraverso l'implementazione (automatica e manuale) del sistema informatico in dotazione; per l'inoltro di informazioni, segnalazioni o richieste inerenti alcuni dati pubblicabili tramite FIDS (numero/i check-in e gate) gli Operatori dovranno rivolgersi a UOG, che provvederà ad apportare le necessarie modifiche.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 33 108	

- Le informazioni “Imbarco immediato - Now Boarding”, “Ultima chiamata - Last call”, “Volo chiuso - Flight closed” dovranno essere comunicate dagli Operatori agli addetti dell’ufficio AOC, che ne garantiranno l’inserimento in tempo reale sul sistema FIDS.
- La gestione dei monitor FIDS posizionati sui banchi accettazione viene effettuata direttamente agli addetti dell’ufficio AOC, in accordo alla programmazione concordata col Gestore SACAL.
- Gli Operatori potranno richiedere al Gestore SACAL la realizzazione ed impiego di layout FIDS specifici per i banchi check-in dedicati; tale richiesta dovrà essere comunque inoltrata con adeguato anticipo, onde poterne trattare gli aspetti tecnici ed economici.

2.5.3 Gestione del Giornale di scalo

La gestione del giornale informatico di scalo per la registrazione dei movimenti sull’aeroporto viene assicurata da SACAL tramite la struttura del OSM.

Le modalità di gestione sono dettagliate nella Sezione 2 del Manuale dell’Aeroporto di Crotona.

2.6 ACCESSO IN AEROPORTO E ACCESSO MEZZI


In relazione a quanto definito nel Reg. (UE) 2015/1998 e s.m.i. e nella decisione della Commissione C(2015)8005, sono adottate sull’aeroporto di Crotona le procedure di cui al Programma Nazionale per la Sicurezza.

Gli Enti, le Società e le Istituzioni operanti in aeroporto sono tenuti a rispettare e far rispettare quanto disposto dal Programma Nazionale per la Sicurezza.

S.A.CAL. S.p.A., in qualità di Gestore Aeroportuale concessionario del servizio di sicurezza di cui all’art 2 del DM 29 gennaio 1999 n°85, ha adottato sistemi e procedure rispondenti allo stesso decreto, a quanto previsto dal Programma Nazionale di Sicurezza e quant’altro previsto da norme Nazionali ed Internazionali e da quanto eventualmente stabilito da ENAC.

Il Security Manager, in rappresentanza del Gestore aeroportuale, ha provveduto alla stesura ed emissione (curandone i successivi aggiornamenti) del Programma di Sicurezza Aeroportuale (PSA), con l’obiettivo di definire la corretta attuazione delle norme fondamentali comuni in materia di security previste dalla normativa Europea e Nazionale in materia di Security aeroportuale. Pertanto, le procedure e le disposizioni in esso contenute sono atte ad impedire gli atti di interferenza illecita e l’introduzione di articoli proibiti negli aeroporti di riferimento.

Il Programma di Sicurezza Aeroportuale è un documento classificato “Riservato”.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 34 108	

2.6.1 Procedura Tesseramento e lasciapassare

Tutti gli operatori aeroportuali pubblici e privati, al fine del rilascio o del mantenimento in validità della tessera aeroportuale per l'accesso alle aree sterili per periodi di tempo superiori alle 24 ore, devono presentare nell'istanza di richiesta:

- una copia dell'attestato di frequenza di un corso di formazione di Security aeroportuale, conforme a quanto previsto dal Manuale della formazione per la security adottato dall'ENAC;
- una copia dell'attestato di frequenza di un corso di formazione di Airside Safety, conforme a quanto previsto dal regolamento (UE) n. 139/2014, parte ADR.OR.D.017.

Eccezionalmente¹ e per un periodo temporale massimo di 24 ore (fatti salvi i casi in cui sia dimostrata la necessita di permanere in airside per un numero di ore superiore), una persona può essere dispensata dai requisiti validi per i tesserini di ingresso in aeroporto e dagli obblighi sui controlli dei precedenti personali, a condizione che venga scortata ogni volta che si trovi nelle aree sterili. Potranno essere rilasciati al massimo 3 permessi di accesso con scorta alla stessa persona nell'arco di trenta giorni, fatti salvi i casi in cui sia dimostrata la necessita di accedere un numero superiore di volte e per i quali l'accesso deve essere opportunamente motivato dal soggetto richiedente, in accordo a quanto riportato nella procedura SEC-PR-102.

2.6.2 Procedure per l'accesso all'area di movimento

Valgono le regole inserite nella Sezione 8 del Manuale dell'Aeroporto.

2.6.3 Procedure per il controllo di veicoli operanti nell'area di movimento – regole di circolazione – rilascio patenti aeroportuali

Si rimanda a quanto contenuto nella Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto.

2.7 GESTIONE AMBIENTALE

Si rimanda a quanto contenuto nel successivo punto 3.3.

¹ Con il termine "eccezionalmente" si fa riferimento a situazioni inaspettate, improvvise, non programmate e/o programmabili, né in alcun modo prevedibili.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 35 108	

SEZIONE 3 – ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA

3.1 PROCEDURA PER LA SCELTA DEL PRESTATORE DI SERVIZI

3.1.1 Limitazioni

È in corso la procedura per la limitazione degli handler generali al numero massimo di due.

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

Ai sensi dell'art. 4 del d.lgs. 18/99 ed entro i limiti di traffico ivi stabiliti, SACAL, in qualità di Gestore, assicura agli utenti, in esclusiva, la presenza in aeroporto dei necessari servizi di assistenza a terra di cui all'allegato "A" del decreto legislativo, fornendoli direttamente o coordinando l'attività dei soggetti che forniscono i suddetti servizi.

Tutti i soggetti che svolgono attività di assistenza a terra, sia in regime di autoproduzione che di prestazione a terzi, devono essere muniti di certificazione di idoneità rilasciata da ENAC, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 18/99 e del Regolamento "Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra".

Copia autentica del Certificato deve essere consegnata a SACAL prima dell'inizio di ogni attività, che è comunque subordinata al rilascio del verbale di accesso da parte del Gestore.

ENAC comunica a SACAL, per le azioni conseguenti, eventuali revoche, decadenze o limitazioni relative al Certificato rilasciato ai prestatori di servizi operanti sull'aeroporto di Crotone.

In caso di revoca, decadenza, mancato rinnovo della certificazione di idoneità ad uno dei prestatori, SACAL si accerta del fermo totale delle attività di assistenza a terra svolte dal prestatore e assicura tutte le azioni necessarie a garantire la continuità del servizio.

Al termine del rapporto, quale che sia la causa, il prestatore di servizi dovrà assicurare nel più breve tempo possibile la riconsegna degli impianti e delle infrastrutture di appartenenza di SACAL, liberi da cose o persone, onde consentire al subentrante l'utilizzo dei beni per l'espletamento delle attività e la garanzia di continuità del servizio.

In caso di disaccordo tra le parti, le stesse si impegnano ad accettare le determinazioni che saranno assunte in proposito dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 36 108	

Ulteriori dettagli sono contenuti nell'allegato 5 al Regolamento di Scalo.

3.1.3 Organizzazione e responsabilità dei prestatori di servizi. Manuale delle Operazioni

L'organizzazione e la distribuzione delle responsabilità all'interno della struttura di ciascun prestatore di servizi deve essere chiarita nel proprio Manuale delle Operazioni, soggetto a valutazione di ENAC e a parere del Gestore.

Le responsabilità dei prestatori di servizi si rimanda al punto 2.4.2.

3.1.4 Qualificazione e formazione del personale

Tutti i soggetti che operano nell'aeroporto di Crotone sono obbligati a formare i propri dipendenti e preposti, nonché i dipendenti delle eventuali ditte esterne operanti per loro conto, sugli obblighi derivanti dal Regolamento.

Inoltre, in osservanza alla Circolare ENAC APT 19, Vettori e Prestatori di servizi di assistenza a terra sono obbligati a formare ed aggiornare periodicamente i propri dipendenti (e quelli delle eventuali ditte esterne che operano per loro conto) sugli obblighi derivanti dalle procedure di assistenza a terra degli aeromobili, dalle norme e procedure di sicurezza e dalle disposizioni in materia di protezione ambientale.

Tutto il personale addetto alla guida di veicoli, bus interpista, elevatori od altri mezzi semoventi o alla conduzione di impianti aeroportuali deve essere in possesso delle abilitazioni previste dal Capitolo 10 (§ 2) del Regolamento ENAC per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti e dalla Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto.

Adeguate formazione deve essere altresì assicurata sulle conseguenze sanzionatorie gravanti in caso di inosservanza delle disposizioni contenute nel Regolamento.



3.1.4.1 Utilizzo Impianti

SACAL consegna agli operatori addetti all'utilizzo degli impianti (nastri bagagli, impianti termici autonomi, ecc.) i relativi manuali di utilizzo, programmando, per gli impianti complessi, corsi obbligatori di addestramento specifico.

Vettori e Prestatori di servizi di assistenza sono obbligati a trasmettere ad ENAC ed a SACAL, su richiesta, i programmi formativi, gli attestati ed i feedback (test finali e valutazione del trainer) dell'attività formativa effettuata sull'utilizzo degli impianti.

3.1.4.2 Formazione obbligatoria sui PRM

Ai sensi del Regolamento CE n. 1107/2006 art. 11, tutti gli operatori aeroportuali hanno l'obbligo di formazione nei confronti del proprio personale che nello svolgimento del lavoro, presta assistenza direttamente al PRM o comunque può entrare in contatto con persone con disabilità o a mobilità ridotta (ad es. personale

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 37 108	

navigante, personale addetto al check-in, alla security, ai banchi di informazione, alle biglietterie e alle attività commerciali), in accordo a quanto previsto nella circolare ENAC GEN-02B.

La formazione iniziale deve essere erogata al personale degli operatori prima dell'entrata in servizio.

Tutti i soggetti operanti in aeroporto sono obbligati a trasmettere a SACAL gli attestati e, su richiesta, i programmi formativi ed i feedback (test finali e valutazione del trainer) relativi all'attività formativa effettuata in osservanza della circolare ENAC GEN-02B. SACAL mantiene evidenza documentale (presso l'unità TRN a Lamezia Terme) relativa all'avvenuto addestramento ed aggiornamento periodico sui PRM del personale presente in aeroporto.

	AEROPORTO DI CROTONE					
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 38	di 108	

3.2 USO INFRASTRUTTURE E BENI AEROPORTUALI

3.2.1 Infrastrutture centralizzate

Sono considerate infrastrutture centralizzate gli impianti comuni (elettrici e speciali, idrici-sanitari, climatizzazione, BHS/HBS), gli stand di sosta degli aeromobili e dotazioni quali, ad esempio, banchi check-in e gates.

Le procedure di assegnazione e di utilizzo dei banchi check-in, dei gates, degli stand e del nastro di riconsegna bagagli sono chiariti ai punti 3.6.1, 3.7.1 e 3.9.1 della sezione 3 del Regolamento.

La gestione delle infrastrutture e dei servizi centralizzati dell'aeroporto di Crotona è attribuita al Gestore aeroportuale SACAL che provvede a regolamentare, coordinare e garantire l'utilizzazione degli stessi da parte dei terzi in condizioni di sicurezza ed efficienza operativa.

Gli impianti centralizzati dell'aeroporto di Crotona sono:

- Sistemi di smistamento e riconsegna bagagli (impianti nastri trasportatori).
- Impianti ed apparati di informazioni al pubblico:
 - Monitor Voli,
 - Impianto di diffusione sonora.
- Centrale telefonica aeroportuale.
- Apparati per i controlli di sicurezza (operati da Terzi)
- Impianto erogazione acqua potabilizzata per servizi di bordo
- Impianti e reti tecnologiche degli edifici aeroportuali a servizio del pubblico, degli enti e degli operatori.


Il Gestore SACAL provvede alla gestione degli impianti, verificandone il corretto funzionamento e provvedendo alla necessaria manutenzione.

Le infrastrutture ed i servizi centralizzati sull'aeroporto sono messe a disposizione dei soggetti operanti su Crotona, sulla base di criteri di trasparenza e non discriminatori, con ripartizione delle spese di gestione.

3.2.1.1 Sistema di smistamento e riconsegna bagagli

Ciascun operatore aeroportuale deve osservare le istruzioni di uso dei sistemi disponibili presso SACAL e garantire la massima cura nell'uso dell'impianto e nell'accosto dei mezzi ai caroselli di smistamento. Eventuali danneggiamenti all'impianto per incuria o imperizia saranno risarciti a SACAL da parte dell'operatore che ha causato il danno.

Ciascun operatore che rilevi qualsiasi anomalia o malfunzione sugli impianti di smistamento e riconsegna bagagli (nastri, caroselli, pulsanti d'azionamento/emergenza, carter) dovrà avvisare il Gestore (SACAL manutenzione), attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 39 108	

Ciascun operatore che rilevi situazioni di pericolo imminente dovrà arrestare il nastro bagagli in fase di utilizzo, mediante uno dei pulsanti di emergenza rossi appositamente installati e, subito dopo, contattare i riferimenti di cui al precedente punto, attendendo l'arrivo dei tecnici, senza tentare operazioni di ripristino.

In caso di arresto non immediatamente risolvibile, a causa di guasto o danneggiamento, di un nastro bagagli, SACAL attuerà misure e procedure per la gestione manuale dei bagagli. In particolare:

- per i bagagli in partenza viene adottata la stessa procedura prevista per i bagagli fuori misura (rif. § 1.5.8);
- i bagagli in arrivo saranno trasportati dal Prestatore/Autoprodotto, sugli appositi carrelli, in prossimità dell'ingresso alla sala arrivi; gli addetti del Prestatore/Autoprodotto, su indicazione dei passeggeri, scaricheranno i bagagli dai carrelli e li riconsegneranno ai passeggeri.

Il personale degli operatori addetto ai servizi sotto riportati, allo scopo di mantenere l'efficienza e la regolarità del sistema di trasporto e smistamento bagagli, deve osservare le seguenti prescrizioni:

A) *Check In*

- All'inizio delle operazioni di accettazione, verificare la corretta funzionalità delle bilance.
- Non immettere i bagagli sul convogliatore manualmente. L'immissione deve avvenire in automatico tramite l'uso del pulsante di invio.
- Accettare solamente un bagaglio alla volta. Non accettare bagagli in doppia fila oppure uno sull'altro.
- Immettere sul nastro i bagagli voluminosi (ma non fuori misura) in numero non superiore a due e comunque ben distanziati tra loro.
- Non accettare articoli che, per la loro forma (ombrelli, biciclette, sci, ecc.), possono creare problemi al nastro trasportatore in fase di trasferimento. Tali articoli (se presenti) devono essere trattati come bagagli "fuori misura" e accettati esclusivamente nell'apposita postazione.
- Gli articoli che, per la loro forma sono suscettibili di caduta, devono essere opportunamente confezionati (legati) e non devono essere accettati se, per la loro larghezza, sporgono in misura evidente, lateralmente ad altri bagagli.
- Accettare bagagli il cui peso non ecceda il carico massimo consentito dall'impianto trasportatore (MAX 32 Kg. c.a.).
- Consentire l'immissione dei bagagli sul nastro collettore solamente al personale addetto ai lavori.
- In caso di malfunzionamenti o di blocco, non tentare di riavviare l'impianto, ma richiedere l'intervento immediato del personale preposto alla manutenzione.

Sorveglianza, controllo ed intervento

SACAL/AOC verifica che l'intervento degli addetti alla conduzione e manutenzione sia tempestivo, segnalando eventuali inammissibili ed ingiustificati ritardi.

Al personale addetto al check-in ed allo smistamento bagagli in partenza è richiesto di effettuare frequenti controlli, per evitare che qualche bagaglio rimanga

	AEROPORTO DI CROTONE					
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 40	di 108	

incastrato lungo il percorso dei nastri trasportatori. Tale operazione è particolarmente utile al termine delle operazioni di accettazione per ogni singolo volo. Se si è impossibilitati ad eseguire direttamente tali operazioni di verifica, si deve richiedere l'intervento di altro personale tramite i Responsabili in turno del Prestatore.

I responsabili dei Prestatori devono segnalare al Gestore eventuali irregolarità, al fine di tenere sotto controllo la situazione e porre in atto ogni azione necessaria.

B) *Rampa - Smistamento bagagli in partenza*

Il personale del Prestatore deve:

- Accostare i carrelli bagagli (nel numero massimo di 2) al nastro, avendo cura di non urtare le sponde dello stesso, per non danneggiare l'impianto.
- Provvedere tempestivamente al carico sui carrelli dei bagagli pervenuti dall'area check-in, allo scopo di evitare l'arresto automatico del nastro trasportatore.
- Non utilizzare impropriamente il pulsante di emergenza per bloccare l'impianto.
- In caso di interruzione del sistema con blocco del nastro, richiedere sempre e comunque l'intervento del personale addetto alla manutenzione per il ripristino dell'impianto.


C) *Rampa - Smistamento bagagli in arrivo*

In caso di carico segregato nello scalo di partenza del volo, la riconsegna bagagli avviene conseguentemente in maniera segregata e temporalmente differenziata con priorità ai bagagli nazionali. In caso di carico misto, all'arrivo del volo gli operatori del Prestatore/Autoproduttore procedono, ove possibile, alla segregazione del carico in fase di smistamento ed effettuano la riconsegna con priorità ai bagagli nazionali. Le azioni e misure da porre in atto da parte degli operatori del Prestatore/Autoproduttore sono le seguenti:

- Accostare i carrelli bagagli al nastro di riconsegna, avendo cura di non urtare le sponde dello stesso, per non danneggiare l'impianto.
- Caricare i bagagli sul nastro uno alla volta, distanziati tra loro.
- Evitare strisciamenti dei bagagli sul nastro, che possono provocare tagli allo stesso.
- Controllare che cinghie e manici dei bagagli non s'incestrino nell'impianto.
- In caso di interruzione del sistema con blocco del nastro, richiedere sempre e comunque l'intervento del personale addetto alla manutenzione per il ripristino dell'impianto.
- Compilare l'apposita modulistica con tutti gli orari di arrivo del primo e dell'ultimo bagaglio per ciascun volo.

3.2.1.2 Centrale telefonica aeroportuale

L'impianto è predisposto dal Gestore SACAL per il comune utilizzo da parte dei soggetti operanti su Crotone. Tutti gli utilizzatori partecipano ai costi di gestione, in termini di canoni per linee e di consumi.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 41 108	

SACAL garantisce la gestione automatizzata del sistema e provvede alla necessaria manutenzione dell'impianto. I terminali telefonici sono gestiti dai soggetti aeroportuali, che rispondono di danni subiti dagli apparati per incuria/imperizia.

I soggetti aeroportuali possono chiedere integrazioni/modifiche ai propri collegamenti alla centrale telefonica, corrispondendo alla SACAL i costi degli interventi necessari.

3.2.1.3 *Apparati per i controlli di sicurezza*

Il servizio di controlli di sicurezza sui passeggeri e bagagli in partenza/transito, ai varchi carrabili ed ai varchi di servizio, sull'Aeroporto di Crotone è assicurato da SACAL tramite una società esterna qualificata ed abilitata.

Gli apparati di controllo sono mantenuti in condizioni di efficienza e sicurezza a cura di SACAL, in accordo alle normative vigenti.

Il personale preposto ai controlli deve essere adeguatamente addestrato ed in possesso dei requisiti professionali previsti dall'allegato B al D.M. 85/99. I controlli di sicurezza sono effettuati in conformità alle prescrizioni riportate nel PNS, sia tramite le apparecchiature di controllo in dotazione, previste dal PNS, sia tramite controlli visivi/manuali.

I controlli sulle persone possono essere effettuati dalle Guardie Giurate solo se con l'assenso dei soggetti da controllare; in caso contrario, si chiede l'intervento della Polizia di Stato, che valuterà se procedere all'ispezione corporale.

3.2.1.4 *Impianto erogazione acqua potabile per servizi di bordo*

I Prestatori/Autoproduttori che provvedono a rifornire i serbatoi di acqua potabile degli aeromobili, devono approvvigionarsi esclusivamente dall'apposito erogatore aeroportuale di acqua potabile.

I Prestatori/Autoproduttori devono predisporre ed osservare procedure operative e manutentive atte a garantire l'igienicità dei processi di rifornimento dell'acqua potabile, in accordo con quanto previsto dal AHM IATA e dalla normativa vigente.

3.2.1.5 *Impianti e reti tecnologiche degli edifici aeroportuali*



Gli impianti e le reti sono predisposti e mantenuti in efficienza dal Gestore SACAL per il comune utilizzo da parte dei soggetti pubblici e privati operanti su Crotone. Tutti gli utilizzatori partecipano ai costi di gestione, in termini di consumi e di spese gestionali.

I soggetti aeroportuali possono chiedere integrazioni/modifiche ai propri collegamenti alle reti, corrispondendo alla SACAL i costi degli interventi necessari.

3.2.2 **Subconcessioni**



Le subconcessioni attivate vengono preventivamente comunicate dal Gestore a ENAC-DT.

3.2.2.1 *Sale riunioni*

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 42	

SACAL dispone di sale riunioni all'interno dell'aerostazione per lo svolgimento delle attività di propria competenza.

L'utilizzo delle sale riunioni può essere eccezionalmente concesso a soggetti terzi, a seguito di formale richiesta ed eventuale addebito di un corrispettivo.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 43 108	

3.3 TUTELA AMBIENTALE

Tutti i soggetti aeroportuali sono tenuti a limitare l'impatto ambientale dell'attività aeroportuale mediante pratiche di contenimento delle emissioni e corretto stoccaggio e smaltimento dei rifiuti prodotti.

Tali pratiche dovranno come minimo rispondere alle normative vigenti.

Tutti i soggetti aeroportuali devono inoltre notificare tempestivamente al Maintenance Manager (sede di Crotone) o al Responsabile Tutela Ambientale di SACAL (sede di Lamezia Terme) eventuali situazioni di pericolo per l'ambiente, riscontrate durante la loro attività in aeroporto.

In caso di emergenza ambientale, il Gestore e tutti gli Enti di Stato devono mettere a disposizione le proprie risorse disponibili ed utili al contenimento/gestione dell'emergenza ambientale.

Chiunque, tra gli operatori aeroportuali, produca in aeroporto rifiuti speciali (es.: oli esausti, pneumatici, batterie), deve comunicarlo a SACAL, trasmettendo autodichiarazione sul corretto smaltimento dei rifiuti speciali e copia del registro rifiuti speciali vidimato.

I cassonetti per rifiuti posti sulla viabilità lato città devono essere utilizzati esclusivamente per i rifiuti solidi urbani, selezionando i rifiuti "umidi" e gli altri materiali a raccolta differenziata (vetro, plastica, metalli, carta), in accordo alla tipologia dei cassonetti.



Per apparecchiature fuori uso (es.: computers, elettrodomestici) e toner di stampanti e fotocopiatrici, deve essere concordato il ritiro con ditte specializzate. Eventuali riferimenti possono essere richiesti al Gestore SACAL.

Per quanto riguarda le acque bianche, SACAL assicura il trattamento delle acque di prima pioggia dei piazzali, tramite apposito impianto di disoleazione, provvedendo alla necessaria manutenzione dello stesso. Il controllo dei sistemi di drenaggio delle acque meteoriche e dei canali di scarico, atto ad evitare intasamenti della rete ed allagamenti del sedime, viene effettuato almeno mensilmente, in accordo all'apposita procedura (Sezione 12) nel Manuale dell'Aeroporto di Crotone.

La rete fognaria delle acque nere confluisce invece nelle apposite vasche di raccolta. SACAL provvede periodicamente, tramite ditta terza abilitata, all'aspirazione dei liquami dalle vasche ed al loro trattamento/smaltimento.

È essenziale che chiunque effettui nuovi allacci alle reti fognarie non faccia confluire acque bianche nelle condotte delle acque nere e viceversa. In caso di dubbi sulle condotte da intercettare, bisogna contattare il Gestore SACAL.



I costi per i servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e del trattamento delle acque fognarie sono ripartiti tra tutti i soggetti aeroportuali, secondo criteri condivisi.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 44 108	

Per quanto riguarda le sorgenti radioattive degli apparati di controllo, la SACAL assicura la necessaria attività di sorveglianza nucleare, tramite esperti esterni abilitati al ruolo, che assolvono a tutti gli obblighi legislativi in materia.

Per il problema del “FOD” sull’area di movimento, SACAL esegue operazioni quotidiane di controllo e pulizia delle pavimentazioni, in accordo alle apposite procedure allegate al Manuale dell’Aeroporto.

Il Gestore, gli Operatori ed i Vettori assumeranno le responsabilità derivanti da proprie inosservanze delle norme vigenti in materia di protezione dell’ambiente dall’inquinamento.

	AEROPORTO DI CROTONE					
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 45	di 108	

3.4 RESPONSABILITÀ PER DANNI ED POLIZZE ASSICURATIVE

Tutti i soggetti che operano nell'aeroporto di Crotona sono direttamente responsabili per i danni arrecati a persone e/o cose in conseguenza di fatti o omissioni connessi alla propria attività.



A copertura di tali rischi, dovranno stipulare adeguata copertura assicurativa anche per colpa grave con una compagnia di rilevanza nazionale, per un massimale unico sinistro di ammontare coerente con l'effettivo danno provocabile in conseguenza della propria attività. Resta inteso che l'operatore rimane responsabile per il danno causato anche per l'eccedenza rispetto al massimale assicurato.

La polizza dovrà coprire i seguenti rischi:

- Caduta aeromobili o parte di essi e di cose trasportate da aeromobili;
- Scoppio di apparecchi a vapore/gas;
- Danni provocati da avarie ad impianti elettrici, ad impianti con sostanze radioattive, ad impianti di riscaldamento/condizionamento;
- Danni derivanti da eventi naturali;
- Rischi connessi alle specifiche attività svolte.

Copia della polizza deve essere consegnata al Gestore prima dell'inizio dell'attività.

SACAL non autorizzerà l'accesso in aeroporto a tutti gli operatori che non avranno fornito copia della polizza di assicurazione con le condizioni indicate.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 46 108	

3.5 LIVELLI DI SERVIZIO E PARAMETRI/REQUISITI MINIMI OPERATIVI DI SCALO

I livelli di servizio attesi in condizioni di normalità sono dichiarati dal Gestore nella Carta dei servizi, emessa annualmente in accordo a quanto previsto nella Circolare ENAC GEN-06.

3.5.1 Sistema di Gestione per la Qualità SACAL e Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Crotona

Il Gestore SACAL, nel quadro della sua politica di miglioramento continuo dei servizi erogati, ha predisposto ed applicato un proprio Sistema di Gestione per la Qualità, con l'obiettivo di:

- assicurare il massimo grado di soddisfacimento delle esigenze del cliente/utente;
- dare impulso alla razionalizzazione ed al miglioramento dei processi lavorativi aeroportuali;
- garantire efficienza e trasparenza alle proprie performance.

Sin dal 2002, SACAL ha implementato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, in accordo alla norma ISO EN UNI 9001, per tutte le attività svolte in qualità di società di gestione aeroportuale, certificandolo sullo scalo di Lamezia Terme.



Nell'ambito delle garanzie offerte ai propri Clienti, conformemente al Sistema Qualità adottato, SACAL pubblica annualmente, a partire dal 2020, il documento "Carta dei Servizi" dell'aeroporto di Crotona, dopo l'approvazione da parte di ENAC.

In tale documento sono contenute tutte le informazioni di carattere generale relative sull'aeroporto ed i servizi offerti, unitamente a diversi indicatori per i seguenti fattori di qualità:

- Sicurezza generale
- Servizi di Sportello/Varco
- Regolarità e puntualità del servizio
- Pulizia e condizioni igieniche generali
- Comfort
- Servizi aggiuntivi
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Servizi per passeggeri a ridotta mobilità
- Integrazione modale

Per ciascun indicatore, viene pubblicato il risultato ottenuto nell'anno precedente e l'obiettivo per l'anno in corso.

Gli standard di qualità per i servizi di assistenza ai PRM vengono fissati da SACAL con la collaborazione del Comitato Utenti e delle Organizzazioni che rappresentano i PRM.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 47 108	

Con la Carta dei Servizi, SACAL si impegna ad erogare servizi con standard qualitativi adeguati alle esigenze dei passeggeri, attenendosi ai seguenti principi generali:

- Eguaglianza ed imparzialità di trattamento per tutti
- Continuità di servizio
- Partecipazione degli utenti
- Efficienza ed efficacia del servizio
- Libertà di scelta.

Con la Carta dei Servizi (CdS), il Gestore assume impegni che richiedono il coinvolgimento dei soggetti operanti sull'aeroporto di Crotone.

Tutti gli operatori aeroportuali hanno l'obbligo di concorrere al raggiungimento degli obiettivi dichiarati nella Carta dei Servizi.

Per promuovere il miglioramento e prevenire eventuali disservizi, SACAL effettua ripetuti monitoraggi sulle performance proprie e degli altri soggetti aeroportuali, verificando il raggiungimento degli standard di servizio pubblicati. Inoltre, SACAL effettua una serie di interviste ai passeggeri, per sondarne la soddisfazione e ricevere informazioni e suggerimenti per un servizio più aderente alle esigenze dei clienti.

L'insieme dei valori raggiunti dai parametri misurati (indicatori della qualità) dà un'immagine precisa della qualità offerta e di quella percepita. Sulla base di un'analisi approfondita dei risultati ottenuti e di azioni di benchmarking con le migliori realtà aeroportuali italiane ed europee, vengono formulate e adottate misure atte a influire positivamente sui fattori di qualità e quindi sulla soddisfazione dei clienti.



3.5.2 Procedure di controllo del rispetto degli impegni riportati sulla CdS

L'insieme degli indicatori monitorati da SACAL e le modalità di rilevazione degli stessi soddisfano i criteri, validi per tutti gli aeroporti italiani, concordati tra ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), Assaeroporti e rappresentanti di compagnie aeree, Prestatori, tour operators e associazioni di consumatori.

Le procedure applicate da SACAL sull'aeroporto di Crotone, in merito alla verifica del rispetto degli standard di qualità predefiniti e riportati nella Carta dei Servizi aeroportuale, sono in linea con quanto previsto nella circolare ENAC GEN 06 e nei relativi allegati.

La rilevazione degli indicatori della qualità avviene mediante una misurazione di eventi concreti (monitoraggio sulla qualità erogata) o di percezioni (sondaggio sulla qualità percepita).

Il monitoraggio sulla qualità erogata avviene per mezzo di rilevazioni condotte da personale SACAL mediante osservazione degli eventi/situazioni. Le indagini sono basate su campioni rappresentativi dell'universo dei dati annuali, che possono

	AEROPORTO DI CROTONE					
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 48	di 108	

variare dal 100% degli eventi (es.: ritardi voli) ad un numero di rilevamenti decisamente più limitato (es.: attese in coda), ma comunque statisticamente valido. Per gli indicatori infrastrutturali (spazi, sedute, ecc.) viene effettuata un'unica rilevazione a fine anno.

Per il raffronto con standard di settore, alcune volte il dato assoluto viene rapportato a parametri significativi, quali:

- MPA = Milioni di Passeggeri per Anno;
- TPHP = Typical Peak Hour Passenger (numero di passeggeri nell'ora tipica di picco).

La SACAL calcola quest'ultimo parametro applicando la metodologia Ashford e Wright.

Le modalità di monitoraggio dei tempi di servizio sono descritte in apposite istruzioni operative SACAL (documenti QSM-IO-101, QSM-IO-102), in accordo alle linee guida di ENAC.

Per quanto riguarda i sondaggi di customer satisfaction, la SACAL dal 2019 conduce annualmente almeno 400 interviste ai passeggeri su tutti gli indicatori previsti dalla circolare ENAC GEN 06 (associati ad altri quesiti di marketing aeroportuale). Tale campione permette di avere risultati statisticamente validi, con uno scarto massimo, tra valore rilevato e valore effettivo, pari al 5%.

Le interviste sono distribuite in almeno due periodi dell'anno, per tener conto delle variazioni di giudizi in alta stagione (giugno-agosto) e bassa stagione (ottobre-dicembre). Per avere risultati più attendibili, il numero di interviste nel periodo di maggiore flusso di passeggeri (200-250 rilevamenti) è maggiore di quello nel periodo di bassa stagione (150-200 rilevamenti).

Alla fine di ciascuna campagna di misurazione, i dati vengono elaborati da SACAL per conoscere l'andamento delle performance.

I risultati di tali indagini possono essere filtrati, deducendo le performance di ogni soggetto aeroportuale oggetto di monitoraggio.



In caso di anomalie, tali indicatori vengono comunicati ai singoli soggetti responsabili, per le azioni del caso.

Nell'eventualità di prestazioni decisamente deficitarie di un particolare soggetto, la SACAL mette in atto le azioni previste al punto 2.13 del presente Regolamento, per l'avvio delle procedure sanzionatorie.

3.5.3 Gestione dei reclami

Nel contesto della Carta dei Servizi sono descritte anche le modalità con le quali il Cliente può interagire con SACAL e con gli altri soggetti presenti in aeroporto, comprese le modalità di gestione dei reclami.

Suggerimenti, segnalazioni di disfunzioni e reclami aiutano infatti la SACAL e gli altri operatori aeroportuali ad attuare la propria politica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

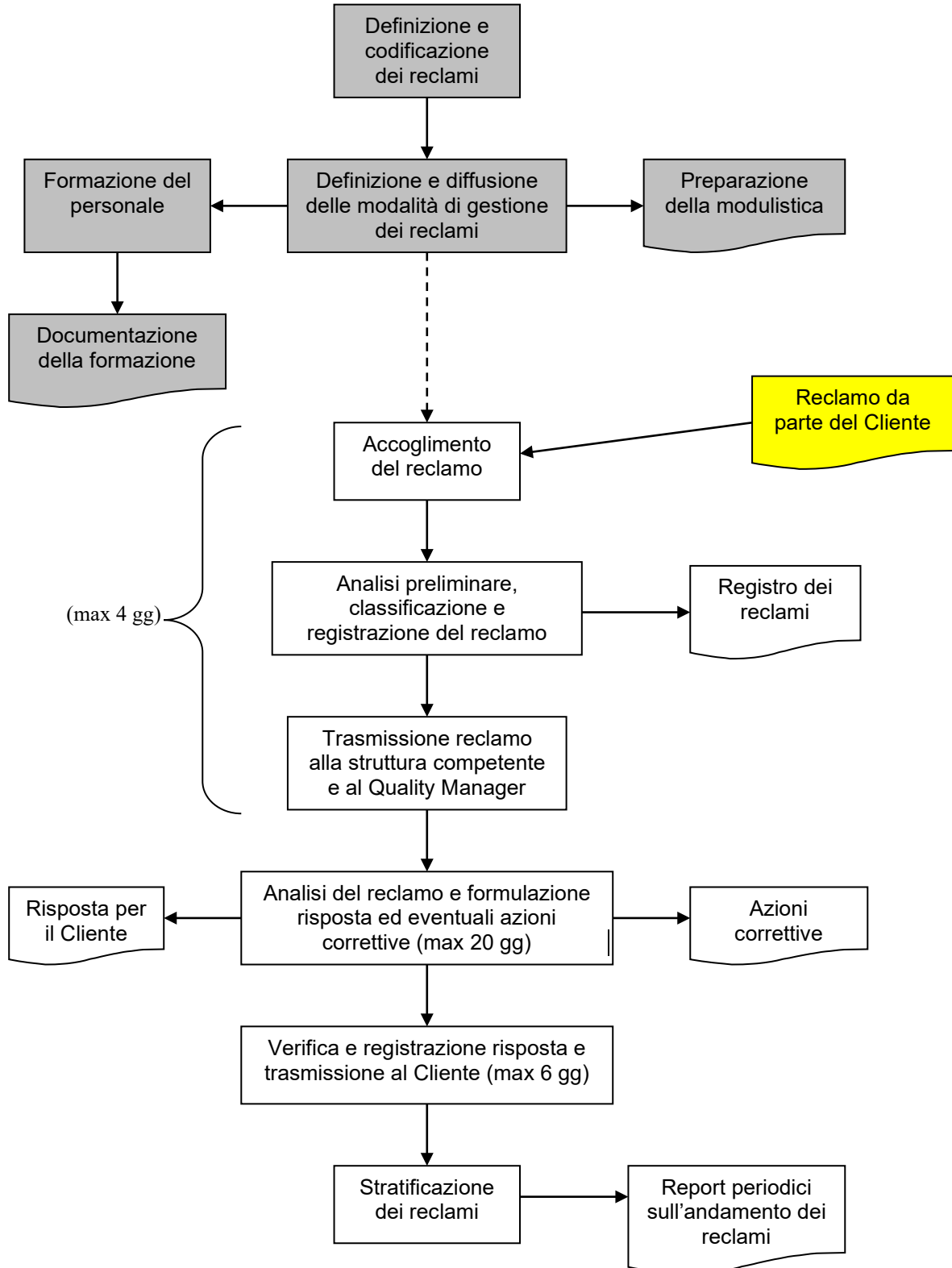
	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 49 108	



Tutti i soggetti aeroportuali devono gestire i reclami conformemente alla norma UNI 10600, fornendo chiarimenti e risposte scritte entro 30 giorni dal ricevimento dei reclami. Le modalità di trattamento dei reclami devono essere definite in un'apposita procedura e rese note a tutto il personale di contatto con il pubblico.

All'interno della CdS ed in aerostazione, presso l'info-point, i passeggeri possono trovare appositi moduli per suggerimenti, segnalazioni e reclami, nonché assistenza per la compilazione da parte del personale SACAL. Una volta compilati, i moduli possono essere consegnati agli addetti SACAL o inviati per posta. In alternativa, i passeggeri possono utilizzare l'apposito modulo on-line disponibile alla pagina web <https://sacal.it/it/services/reclami-crv/>.

I dati annuali sui reclami pervenuti a SACAL sono comunicati dal Quality Manager SACAL a chiunque li richieda e sono disponibili in aerostazione, presso l'info-point.

Le modalità di trattamento dei reclami utilizzate da SACAL sono esplicitate nella procedura QSM-PR-102, di cui si riporta di seguito lo schema di flusso:



	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 51 108	

Nella individuazione della tipologia dei reclami presentati dai clienti, SACAL si attiene criteri riportati nella seguente tabella:



Reclamo	Definizione
Richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del Cliente	<p>Il disservizio oggetto del reclamo ha comportato danni morali e/o materiali alla persona e/o danni materiali alle cose di proprietà del Cliente.</p> <p>Questa categoria di reclami include sia le richieste di ristoro/risarcimento di danni, sia le richieste di forme di conciliazione.</p> <p>Se la violazione è addebitabile a SACAL, viene avviata un'indagine interna per individuarne le cause, le responsabilità ed efficaci azioni correttive. Inoltre, viene interessato l'Ufficio legale SACAL per gestire la pratica di richiesta danni/conciliazione.</p> <p>Se la violazione non è addebitabile a SACAL, non sono previste azioni correttive interne, ma è opportuno l'inoltro del reclamo al Soggetto responsabile del disservizio (con copia al Cliente).</p>
Reclamo per inadempienza di SACAL	<p>Il reclamo fa riferimento ad una carenza oggettiva del servizio erogato in aeroporto, imputabile a SACAL.</p> <p>Viene avviata un'indagine interna per individuare le cause, le responsabilità ed efficaci azioni correttive.</p>
Lamentela per insoddisfazione	<p>L'oggetto del reclamo è essenzialmente una critica negativa sul servizio ricevuto in aeroporto imputabile a SACAL.</p> <p>E' opportuno avviare un'indagine interna per accertare le condizioni che hanno determinato l'insoddisfazione e valutare la necessità di azioni correttive.</p>
Contestazione non motivata	<p>Il contenuto del reclamo non trova oggettivo riscontro.</p> <p>Non sono previste azioni correttive.</p>

3.5.4 Attribuzioni di competenza

L'operatività presso l'aeroporto di Crotone comporta, da parte di tutti i soggetti aeroportuali, l'accettazione delle prescrizioni emanate dal Gestore dell'aeroporto di Crotone, in materia di gestione della qualità, per il mantenimento ed il miglioramento degli standard di qualità definiti da SACAL nella Carta dei Servizi e nel presente Regolamento.

3.5.4.1 SACAL

- Assume il ruolo primario di regolatore del sistema.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 52 108	

- Identifica i soggetti responsabili delle singole attività rientranti nell'ambito delle performance esplicitate nella CdS.
- Attiva idonee procedure per verificare il rispetto dei requisiti.
- Effettua la supervisione e vigilanza sugli Operatori privati, anche tramite visite ispettive su tutte le attività aeroportuali coinvolte nel sistema di monitoraggio.
- Gestisce il reporting nei confronti di ENAC e degli Operatori sulle attività condotte, effettuando incontri periodici con i vari soggetti aeroportuali, per diffondere i risultati analizzati e le tendenze evidenziate dal sistema.

3.5.4.2 Direzione Territoriale ENAC


Esercita le proprie funzioni di vigilanza e controllo, con attività diverse:

- Partecipa, in qualità di osservatore, al "Comitato Utenti" sempre ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni di vigilanza e controllo.
- Interviene nel processo di approvazione della Carta dei Servizi secondo quanto indicato nella Circolare ENAC GEN-06.
- Vigila sul rispetto degli standard qualitativi attraverso controlli ispettivi e monitoraggi.
- Anche su proposta del Gestore, valuta l'attivazione di procedimenti sanzionatori previsti all'art. 12 della Circolare ENAC GEN-06 ai soggetti che non rispettano i requisiti minimi di scalo e non attuano la CdS del Gestore.

3.5.4.3 Operatori privati e Subconcessionari

Devono ottemperare alle prescrizioni emanate dal Gestore e da ENAC in merito al rispetto degli impegni presi nella CdS, per il mantenimento degli standard definiti e per il loro miglioramento:

- Accettare le condizioni generali e specifiche stabilite nel Regolamento di Scalo in merito agli standard minimi di servizio.
- Collaborare con i programmi generali per la qualità dell'aeroporto e collaborare per l'implementazione del monitoraggio.
- Svolgere misurazioni interne per verificare il raggiungimento delle performance attese.
- Informare e sensibilizzare il proprio personale sulle modalità di attuazione delle politiche generali e specifiche per la qualità.
- Effettuare le segnalazioni di anomalie ed ogni altra informazione utile al miglioramento del sistema aeroportuale.
- Gestire i reclami in linea con la norma UNI 10600, dotandosi di apposite procedure operative.
- Adottare le prescrizioni relative alle azioni correttive concordate, per migliorare le proprie performance.
- Consentire, in caso di verifiche ispettive da parte di ENAC e/o del Gestore, l'accesso ai documenti ed ai dati sulle performance conseguite e sui reclami gestiti.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 53 108	

3.5.5 Rilevazione e attribuzione dei codici di ritardo

2.1.4.1 Generalità

L'attribuzione di un codice di ritardo ai voli in partenza di Crotona può essere effettuata esclusivamente dai Prestatori / Autoproduttori certificati per operare sullo scalo di Crotona, utilizzando i codici di cui alla tabella Causali di ritardo IATA oppure la codifica dei ritardi (dly-code) specificata dal Vettore.

2.1.4.2 Modalità operative:

Il Prestatore / Autoproduttore che attribuisca ai voli in partenza codici di ritardo che imputino responsabilità al Gestore, deve informare SACAL entro 30' dal decollo/ATD agli indirizzi e-mail aoc.crv@sacal.it e parrilla@sacal.it.

Le tipologie di ritardo attribuibili alla responsabilità del Gestore sono i seguenti:

- Infrastrutture aeroportuali,
- Security (per quanto di competenza del Gestore),
- Caduta dei sistemi informativi di scalo,
- Assistenza passeggeri a ridotta mobilità (PRM).

Ricevuta la comunicazione di ritardo, il personale AOC effettua un'analisi dell'attività, contattando tempestivamente i diversi settori aziendali coinvolti (OSM, MTM, SEC, ICT) e, laddove l'attribuzione del codice non trovasse riscontri, provvede ad apposita contestazione. L'informativa all'Handler e/o al Vettore coinvolto deve avvenire tramite invio di messaggio e-mail contenente i rilievi emersi dall'indagine.

Il Prestatore / Autoproduttore riceverà l'informazione circa la contestazione del ritardo imputato al Gestore tramite e-mail, secondo lo schema seguente:

Att.ne (Prestatore/ Autoproduttore)

Comunicazione di contestazione codice di ritardo

Volo...

Data Operativa dd/mm/aaaa

Codice da voi assegnato e contestato da SACAL a seguito di verifiche: __.

Restiamo in attesa delle dovute informazioni e dell'assegnazione del codice definitivo corretto entro 8H dalla presente.


Il Prestatore / Autoproduttore, effettuati i dovuti riscontri, dovrà successivamente assegnare il corretto codice di ritardo del volo soggetto a contestazione.

Le attribuzioni di ritardo definite saranno riportate dall'Handler nel mod. AOC-112, che costituirà fonte d'informazione ufficiale per tutti gli enti e gli operatori.

Il Gestore aeroportuale elaborerà report statistici sui ritardi, suddivisi in base alla causale, che saranno inviati a ENAC e saranno utilizzati come fonte ufficiale del gestore nella valutazione della puntualità di scalo.

3.5.6 Requisiti operativi minimi di scalo per i servizi essenziali

In considerazione del fatto che le modalità di svolgimento delle attività aeroportuali possono incidere significativamente sulla funzionalità generale dell'aeroporto e/o interferire con le operazioni di altri operatori ed inficiare il rispetto della programmazione dei voli, il Gestore SACAL è tenuto a fissare degli standard

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 54 108	

operativi minimi al fine di garantire il miglior utilizzo possibile degli impianti dello scalo da parte di tutti gli operatori.

I servizi essenziali e gli standard minimi vengono individuati ed aggiornati su indicazione di SACAL, previa consultazione del Comitato Utenti, ed inseriti nel Regolamento, assumendo carattere obbligatorio e vincolante per tutti coloro che effettuano attività riguardanti i servizi essenziali.


I requisiti operativi minimi sono desunti da standard di settore già utilizzati in altri aeroporti.

L'elenco degli standard operativi minimi è riportato nell'allegato 6.

SACAL è tenuta a controllare il rispetto degli standard da parte di tutti i soggetti privati.

I risultati dei controlli effettuati possono comportare:

- La convocazione del Comitato Utenti allargato a tutti le parti interessate, nei casi in cui la dimensione e ripetitività di eventuali inadempienze possano comportare la necessità di modificare le procedure e/o i termini di espletamento dei servizi aventi carattere di essenzialità.
- L'avvio di interventi ispettivi sulla struttura tecnico/organizzativa dell'operatore inadempiente da parte di ENAC e/o SACAL.
- La definizione di una proposta di procedura sanzionatoria nei confronti dell'operatore inadempiente.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 55 108	

3.6 SERVIZI AI PASSEGGERI

3.6.1 Assegnazione e utilizzo risorse terminal

3.6.1.1 Assegnazione banchi accettazione

La società di gestione mette a disposizione dei prestatori una o più postazioni riservate alle operazioni di accettazione, per un totale di 5 banchi.

Di seguito si riportano le modalità di programmazione e di assegnazione.

La programmazione, su base stagionale, è proposta dai Prestatori/Autoproduttori al OSM sulla base del numero dei voli in loro assistenza, dei tempi di utilizzo necessari, nonché degli indirizzi concordati in via preliminare con la società di gestione.

Per l'effetto di eventuali contratti commerciali tra SACAL ed il VPA, i banchi accettazione possono essere assegnati al VPA ad uso esclusivo.

La prevista pianificazione, in termini di numero dei banchi e di distribuzione dei voli assistiti nelle aree assegnate, deve pervenire entro 20 giorni dall'inizio della stagione IATA di riferimento, affinché il Gestore (-OSM) possa effettuare le proprie valutazioni e, eventualmente, chiedere adeguamenti o correttivi finalizzati al rispetto degli standard qualitativi e della corretta gestione dei flussi passeggeri e bagagli.

Una volta definita la pianificazione di base con le modalità sopra descritte, tutte le successive proposte di modifica/integrazione devono essere inoltrate dai Prestatori/Autoproduttori, con il maggior anticipo possibile, a SACAL/AOC (e-mail: aoc.crv@sacal.it).

Eventuali esigenze supplementari rispetto al numero dei banchi assegnati o l'uso di banchi diversi da quanto previsto in fase di programmazione devono essere richiesti da parte di un Prestatore/Autoproduttore per iscritto a SACAL/AOC (e-mail: aoc.crv@sacal.it).


Le richieste programmate, le richieste supplementari e quelle relative allo spostamento da un banco all'altro sono soddisfatte previa verifica di disponibilità da parte del Gestore.

In caso di guasti, motivate esigenze manutentive o comunque legate all'infrastruttura, ovvero a fronte di eventi eccezionali, SACAL può richiedere lo spostamento di uno o più banchi accettazione tra quelli disponibili per il tempo necessario a riparare il guasto o fino a quando vi sia il perdurare della circostanza o dell'evento che ha determinato la modifica all'allocazione precedentemente concordata. Tali spostamenti sono comunicati al Prestatore/Autoproduttore dal OSM o da AOC.

I Prestatori/Autoproduttori devono rispettare la programmazione concordata per quanto riguarda l'occupazione dei banchi per l'accettazione, nonché non utilizzare un numero superiore degli stessi rispetto a quanto richiesto, fatto salvo quanto previsto per le richieste di banchi supplementari espressamente concordate.

VOLI CANCELLATI E DIROTTATI:

- a) Per la gestione delle irregolarità operative (cancellazioni, ritardi, dirottamenti) il Prestatore/Autoproduttore assegnerà, nell'ambito del numero dei banchi a disposizione, i banchi per l'assistenza/riprotezione dei passeggeri dandone

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 56 108	

comunicazione all'AOC prima dell'inizio delle operazioni di accettazione. Eventuali banchi supplementari devono essere richiesti all'AOC tramite e-mail all'indirizzo sopra indicato.

- b) In caso di voli cancellati dopo le operazioni di accettazione, eventuali necessità di banchi supplementari per l'assistenza e/o la riprotezione dei passeggeri devono essere richiesti a AOC tramite e-mail all'indirizzo sopra indicato.

3.6.1.2 Utilizzo dei banchi accettazione

Il Prestatore/Autoproduttore fornirà proprie etichette e/o carte di imbarco. La qualità dei materiali impiegati per etichette e/o carte di imbarco dovrà essere concordata con SACAL/ICT per verificarne la compatibilità con le stampanti installate. A tale riguardo, il Prestatore/Autoproduttore fornirà preventivamente dei campioni a ICT, in quantità sufficiente a garantire i test di corretto funzionamento.

Il Prestatore/Autoproduttore dovrà attivare il monitor sovrastante il singolo banco check-in prima dell'inizio delle operazioni di accettazione, nonché disattivarlo al termine delle stesse.

Durante l'utilizzo delle risorse dovrà essere costantemente garantita l'identificabilità dell'utilizzatore. La risorsa deve essere rilasciata dall'utilizzatore al termine dell'erogazione del servizio, nei tempi concordati per l'utilizzo. Nel caso in cui per ragioni oggettive non sia possibile da parte dell'operatore liberare la risorsa assegnata, sarà sua cura darne tempestiva comunicazione all'AOC.

Il Prestatore/Autoproduttore dovrà garantire che il banco stesso venga utilizzato esclusivamente nell'arco orario previsto e sia reso disponibile per il successivo utilizzatore nelle migliori condizioni; a tale scopo il Prestatore/Autoproduttore dovrà, in particolare, provvedere a:

- rimuovere tutto il materiale impiegato nell'accettazione
- usare gli appositi cestini per la carta rimossa dalle etichette.



SACAL, al fine di garantire a tutti gli utilizzatori la disponibilità delle postazioni nelle condizioni d'uso adeguate e nei tempi previsti:

- si riserva la facoltà di effettuare ispezioni in loco relativamente alle condizioni dei banchi al termine delle operazioni di accettazione;
- si riserva di rilevare, a seguito di ispezioni, gli orari di accesso alle postazioni accettazione e i loro tempi di impiego; nel caso in cui si dovesse riscontrare utilizzo protratto oltre i tempi concordati, SACAL procederà ai relativi addebiti calcolati sulla base della tariffa stabilita in sede contrattuale.

I banchi accettazione sono dotati di: monitor assegnazione voli (gestiti da postazione remota), computer con monitor, bilancia pesa bagagli con display, stampante carte di imbarco, stampante etichette bagagli, telefono, cassetto sottobanco.

SACAL si riserva, qualora ritenuto opportuno ai fini di una miglior gestione del flusso passeggeri, di collocare tensor nelle aree accettazione.

La gestione di questi ultimi (es: posizionamento, raggruppamento quando non utilizzati, ecc.) è a cura del Prestatore/Autoproduttore, che provvederà a segnalare all'AOC o al Vettore (se di proprietà di quest'ultimo) quando si sono usurati e/o ammalorati.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 57 108	

Lo stoccaggio dei materiali per l'accettazione deve essere effettuato a cura del Prestatore/Autoproduttore nei propri spazi. È vietato lasciare materiali incustoditi presso i banchi check-in.

Eventuale personalizzazione dei banchi con tappeti, corrimano, sagome per la misurazione del bagaglio, monitor, piante o altro per particolari esigenze di accettazione (ad esempio First Class, Profiling, ecc.) è a cura e carico del Vettore e dovrà essere preventivamente concordata e autorizzata da OSM. Al termine delle operazioni il banco dovrà essere ripristinato in analogia a quanto stabilito al punto precedente.

I pulsanti per il blocco d'emergenza dei nastri bagagli presenti ai banchi d'accettazione dovranno essere utilizzati solo ed esclusivamente nel caso vi sia pericolo per persone o cose.

Si richiama l'attenzione del Prestatore/Autoproduttore sul fatto che l'azionamento volontario o meno del pulsante di emergenza, da una qualsiasi delle postazioni del check-in o delle baie di smistamento, blocca il funzionamento dell'intero sistema con le conseguenti ricadute operative. Pertanto, tutte le borse, contenitori ed altri materiali in dotazione agli addetti che utilizzano i banchi check-in dovranno essere riposte negli appositi vani o comunque lontano dai pulsanti di comando ed emergenza presenti sulle singole postazioni check-in.

Sugli impianti accettazione potranno essere accettati bagagli con le seguenti dimensioni ed i seguenti pesi:

- LUNGHEZZA MIN/MAX 300 MM / 1000 MM
- LARGHEZZA MIN/MAX 100 MM/ 450 MM
- ALTEZZA MIN/MAX 75 MM/ 850 MM
- PESO MIN/MAX 0,5 KG / 32 KG



Tutti i bagagli di dimensione inferiore o eccedente le misure indicate sopra, dovranno essere accettati utilizzando i nastri fuori-misura; sui nastri fuori-misura devono inoltre essere inviati bagagli di dimensioni e forme non standard quali: carrozzine, passeggini, ombrelloni, sci, biciclette, surf, sedie a rotelle, involucri di piccole dimensioni, ecc.

Sui nastri fuori-misura potranno essere inviati bagagli con le seguenti dimensioni ed i seguenti pesi:

- LUNGHEZZA MIN/MAX 1000 MM / 1600 MM
- LARGHEZZA MIN/MAX 400 MM/ 800 MM
- ALTEZZA MIN/MAX 200 MM/ 750 MM
- PESO MIN/MAX 1 KG / 60 KG

Tutti i bagagli che presentano cinghie esterne (in particolare gli zaini), qualora non incellofanati a cura del passeggero, devono essere accettati dopo aver verificato che tali cinghie siano state rimosse e riconsegnate al passeggero oppure vincolate al bagaglio in modo che non provochino danni o fermi all'impianto.

Al fine di un corretto utilizzo delle bilance, le stesse dovranno essere spente al termine dell'accettazione del volo, il Prestatore/Autoproduttore in successione di utilizzo dovrà, prima di ogni accensione, verificare che non vi siano oggetti appoggiati sulla bilancia e che il display riporti indicata la cifra "0.0". Nel caso in cui venga

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 58 108	

visualizzato il simbolo "--", oppure vengano visualizzati altri numeri, è necessario eseguire il reset della bilancia, spegnendola e riaccendendola.

3.6.1.3 Assegnazione postazioni a Tour Operator ed Agenzie di Viaggio

Le richieste di postazioni per la convocazione dei passeggeri, la distribuzione di Voucher/Biglietti Charter o altre attività commerciali da parte dei Tour Operator e delle agenzie di viaggio, sono gestite dall'Ufficio Commerciale SACAL e devono fare riferimento a quest'ultimo per avere indicazioni sui costi e zone e postazioni disponibili.

3.1.6.4 Assegnazione ed utilizzo dei gate d'imbarco

L'utilizzo dei gate di imbarco passeggeri dovrà avvenire in conformità con tutte le procedure, normative e disposizioni vigenti. I gate d'imbarco sono costituiti da porte apribili mediante chiave apposita.

La programmazione giornaliera dell'assegnazione dei gate e dei moli d'imbarco viene trasmessa da AOC ai Prestatori con un anticipo di 12 ore, tramite e-mail con il modello AOC-102 e viene resa disponibile al pubblico tramite sistema FIDS. Eventuali modifiche di assegnazione vengono comunicate tramite avviso generato nel report e contestuale aggiornamento nel sistema FIDS; per le modifiche che intervengono nei 10 minuti precedenti l'inizio dell'utilizzo dell'infrastruttura operativa, AOC invia anche una comunicazione via Radio/e-mail al Prestatore interessato. Per le modifiche nell'assegnazione dei gate che coinvolgono un volo le cui operazioni di accettazione sono già avviate, l'ufficio Informazioni produce uno specifico annuncio. Ciascun gate d'imbarco è disponibile 40 minuti prima dell'STD o dell'ultimo ETD che deve essere comunicato dal VPA all'AOC tramite messaggio MVT e/o via radio/e-mail.

La disponibilità del gate d'imbarco cessa 5 minuti dopo l'STD o l'ultimo ETD comunicato. Allo scadere di tale termine il gate verrà considerato libero ed assegnabile.

Per i voli dirottati da altri scali l'assegnazione dei gate avviene a cura di AOC e viene sempre con il modello AOC-102

Il Prestatore/Autoproduttore dovrà comunicare tempestivamente all'AOC, tramite radio e/o e-mail, eventuali anomalie (riscontrate durante l'imbarco o nella fase immediatamente precedente) tali da ritardarne l'inizio o procrastinarne la conclusione oltre i tempi consueti; nel caso in cui tali anomalie implicino un ritardo rispetto all'STD/ETD del volo, il Prestatore/Autoproduttore dovrà comunicare il nuovo orario ETD tramite invio di messaggio standard IATA, secondo quanto precisato al § 1.6.2.

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

L'apertura e la chiusura delle porte automatiche dei gate d'imbarco dovranno essere effettuate dal Prestatore/Autoproduttore interessato mediante le apposite chiavi di cui è dotato.

Per l'attivazione/disattivazione del gate al fine dell'espletamento delle operazioni di imbarco passeggeri, il Prestatore/Autoproduttore deve effettuare i previsti input per l'inizio e il termine dell'imbarco.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 59 108	

Per ragioni di sicurezza i gate non dovranno essere in alcun caso lasciati aperti al termine delle operazioni di imbarco e sbarco, o lasciati aperti o incustoditi durante le suddette operazioni. Allo stesso modo tutti i Prestatori/Autoproduttori sono tenuti a verificare personalmente, dopo aver eseguito le operazioni previste la effettiva avvenuta chiusura delle porte dei gate.

3.6.2 Modalità di erogazione del servizio

3.6.2.1 Biglietteria

Il servizio di biglietteria deve essere svolto in ottemperanza alle vigenti norme che regolamentano la materia e seguendo le direttive emanate dai Vettori operanti sullo scalo che espletano tale servizio.

Il Prestatore/Autoproduttore assicura il servizio negli orari pattuiti con il Vettore.

In caso di ritardo o cancellazione dei voli in partenza, lo sportello rimane aperto fino all'espletamento di tutte le operazioni necessarie.

3.6.2.2 Organizzazione security ai varchi

Il servizio viene espletato in assoluta ottemperanza alle regole del PNS ed Ordinanze vigenti sullo scalo di Crotona.

L'apertura del varco, in termini di orario, viene effettuata in funzione del volume di traffico passeggeri previsto in partenza.

AOC comunica ai Prestatori la programmazione giornaliera dell'apertura delle diverse postazioni per i controlli di security in partenza.

3.6.2.3 Passeggeri in transito

Non essendo presente un percorso/area dedicata, i passeggeri in transito all'aeroporto di Crotona dovranno uscire dalle aree arrivi e procedere verso la zona partenze per sottoporsi alle previste procedure di controllo e imbarco.

Eventuali deroghe a quanto sopra indicato sono possibili previo accordo con le Autorità di Frontiera/Stato.

3.6.2.4 Gestione riprotezione passeggeri via superficie

VOLO DI ALTRO SCALO DIROTTATO IN ARRIVO A CROTONE


La procedura si applica in caso di dirottamento sullo scalo di Crotona con conseguente trasferimento dei passeggeri via superficie.

AOC provvede all'aggiornamento dell'informativa di scalo e alla gestione delle infrastrutture direttamente interessate (nastri riconsegna, ecc.).

Riavviamento via superficie dei passeggeri in arrivo

Il VPA:

- a) raduna i passeggeri interessati, ed esegue l'annuncio previsto, in cui vengono menzionati il numero di volo originario e la destinazione e l'area di imbarco per il trasferimento via superficie
- b) accompagna i passeggeri ai bus

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 60 108	

- c) fornisce in copia del telex di partenza degli autobus per lo scalo di destinazione recante i seguenti dati:
targa - n. cellulare autista - Total pax on board - Orario di partenza - Eventuale presenza di assistenze particolari.

Assistenza ai passeggeri provenienti via superficie per partenza sul volo dirottato

Nel caso in cui il volo dirottato a CRV attenda traffico via superficie, il VPA lo comunica a AOC specificando il previsto orario di partenza (ETD). AOC:

- a) inserisce il volo nel Giornale di Scalo
- b) assegna il banco check-in per l'invio dei bagagli (qualora richiesto come banco extra rispetto a quelli già a disposizione)
- c) assegna il gate per l'imbarco

Il VPA avrà cura di comunicare a AOC gli aggiornamenti relativi al previsto arrivo dei passeggeri presso lo scalo di Crotona.

VOLO IN PARTENZA DA CROTONE DIROTTATO SU ALTRO SCALO

La procedura si applica ai voli previsti in partenza da Crotona che dirottano su altro scalo con conseguente trasferimento via superficie dei passeggeri presso lo scalo ricevente.

Il VPA informa AOC del dirottamento – previsto o in corso – via radio e/o e-mail aoc.crv@sacal.it, fornendo le seguenti informazioni:

- a) scalo di dirottamento
- b) eventuale riprotezione di passeggeri via superficie presso lo scalo ricevente
- c) predispone l'apposito annuncio in cui vengono menzionati il numero di volo originario, la destinazione originaria, i motivi del dirottamento e l'eventuale nastro per la riconsegna dei bagagli.
- d) riconsegna ai passeggeri i bagagli presso il nastro assegnato
- e) predispone l'annuncio di imbarco sugli autobus in partenza per lo scalo di riprotezione.
- f) fornisce copia del telex di partenza degli autobus per lo scalo di riprotezione recante i seguenti dati: targa - numero cell. autista - totale passeggeri a bordo - orario di partenza – eventuale presenza di assistenze.

SACAL provvede all'aggiornamento dell'informativa di scalo.

3.6.3 Procedure di accettazione passeggeri e bagagli

3.6.3.1 Accettazione passeggeri

Il passeggero in partenza che si presenta al banco check-in dedicato deve essere in possesso di un titolo di viaggio e di un documento di identità valido per il paese di destinazione, conformemente alle prescrizioni delle autorità di Polizia di Frontiera, di Dogana e di Sanità.

Qualora i documenti esibiti dal passeggero non risultassero validi o qualora il nome indicato sulla prenotazione non dovesse corrispondere a quello sul documento, al passeggero viene negato l'imbarco.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 61 108	

Il passeggero deve presentarsi in aeroporto in tempo utile per l'espletamento delle operazioni di check-in.

Il banco check-in del Vettore apre almeno 2 ore prima della partenza schedata e chiude non prima di 45 minuti dalla partenza e comunque rispettando le condizioni generali di trasporto del Vettore. Qualora il passeggero giunga oltre il tempo limite, il Vettore si riserva il diritto di cancellare il posto riservato al passeggero.

I soggetti che richiedono una particolare assistenza, già segnalata in prenotazione, devono presentarsi almeno un'ora prima del tempo limite di accettazione.

Nell'area check-in deve essere esposta la "Carta dei diritti del passeggero", in lingua italiana e inglese.

3.6.3.2 Self check-in / Ticketing

Il VPA, nel caso in cui intenda installare propri apparati elettronici per il "self check-in / ticketing", dovrà inoltrare richiesta all'ufficio Commerciale SACAL.

SACAL metterà a disposizione apposite zone dedicate; non si rende responsabile di eventuali malfunzionamenti di DCS.



3.6.3.3 Accettazione bagagli

I Prestatori/Autoproduttori durante le operazioni di accettazione sono tenuti ad osservare, oltre a quanto già riportato al § 1.5.4, le seguenti disposizioni:

- a) Posizionare i bagagli sul nastro bilancia non sovrapposti, ma in successione
- b) Rimuovere tutte le vecchie etichette dai bagagli accettati
- c) Far avanzare il bagaglio tramite il pedale di avanzamento; etichettarlo; convogliarlo successivamente, per mezzo del pedale, sul nastro collettore
- d) Rispettare l'automatismo dei nastri senza spingere i bagagli sul collettore. È fatto assoluto divieto di inserire manualmente i bagagli sul nastro principale forzando in questo modo la sequenza di invio stabilita automaticamente dal sistema
- e) Verificare la presenza dell'etichetta identificativa del passeggero; in caso di mancanza assicurarsi che venga applicata
- f) Apporre l'etichetta bagaglio, controllando che non venga coperta da etichette di altro genere (priority, first-class, short-connection, ecc.)
- g) Per i bagagli che superano il peso di 25 kg, apporre l'etichetta "Heavy" con l'indicazione del relativo peso, allo scopo di tutelare la sicurezza degli operatori preposti alla movimentazione.
- h) In materia di articoli vietati è necessario adeguarsi a quanto previsto da IATA ed EU-OPS.

Si ricorda che la non osservanza di corrette modalità di accettazione può comportare pesanti conseguenze negative sul funzionamento dell'intero sistema di smistamento, con penalizzazioni anche gravi per operatori e passeggeri.

SACAL si riserva la facoltà di porre a carico del Prestatore/Autoproduttore che non abbia rispettato le procedure di accettazione sopra descritte, eventuali costi di ripristino / riparazione del sistema di smistamento e tutti gli oneri conseguenti,

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 62 108	

secondo quanto indicato al punto 2.15 (“Responsabilità dei soggetti privati”), nella sezione 2 del presente Regolamento.

3.6.3.4 Accettazione bagagli fuori-misura

Per l'accettazione bagagli fuori-misura, l'area check-in è dotata di una postazione con nastro speciale per il trasferimento dei bagagli fuori-misura.

L'accettazione dei bagagli fuori-misura deve avvenire sempre previo avviso alla G.P.G presente presso il varco security.

I bagagli in partenza devono essere avviati agli impianti fuori-misura qualora non soddisfino le condizioni riportate nel § 1.5.4 per gli impianti accettazione, oppure qualora presentino spigoli vivi che possono danneggiare altri bagagli, si tratti di sedie a rotelle, supporti per deambulazione o biciclette, surf, contenitori di strumenti musicali e attrezzature similari che potrebbero danneggiarsi e/o danneggiare altri bagagli.

Il Prestatore/Autoproduttore curerà l'inoltro dei bagagli in oggetto allo smistamento attraverso i nastri fuori-misura, previa informativa al personale della Security per l'attivazione dei nastri.

3.6.5 Assistenze speciali

3.6.5.1 Sala Assistenze speciali

Presso l'Aeroporto di Crotone è presente la Sala AMICA dedicata alle Persone a Ridotta Mobilità, che vi possono accedere previa informativa da parte del VPA al personale del Gestore Aeroportuale (AOC).

I servizi di assistenza da parte del Gestore sono assicurati nei tempi stabiliti e indicati dai Vettori, e comunque non meno di 2 ore prima della partenza del volo.

Al di fuori di tali orari, la necessità di utilizzo della sala deve essere comunicata al Gestore Aeroportuale (e-mail all'indirizzo aoc.crv@sacal.it) con anticipo di almeno 36 ore rispetto allo schedato di arrivo/partenza del volo utilizzato dal PRM. La Sala AMICA può essere utilizzata anche per la sosta di UM, sotto la responsabilità e costante presenza per la custodia del personale del Prestatore/Autoproduttore, o di famiglie con passeggeri “infant”.

In caso di dirottamenti/cancellazioni, la Sala Amica rimane aperta fintanto che tutti i PRM rimasti in aeroporto non riprendono il viaggio o abbandonano l'aeroporto di propria volontà.

Qualsiasi anomalia riguardante l'utilizzo della Sala Amica deve essere segnalata a OSM o, in sua assenza, agli addetti PRM.

Qualsiasi malfunzione relativa agli impianti e ai componenti infrastrutturali della sala deve essere segnalata a CMI.

Negli orari in cui la Sala Amica è chiusa, in prossimità della stessa sono sempre disponibili sedute riservate agli eventuali PRM che dovessero arrivare in aeroporto con largo anticipo rispetto all'orario di partenza del volo prenotato.

3.6.5.2 Servizi ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 63 108	

Reg. CE 1107/2006, Circolare ENAC GEN 02B.


Per “passeggero a ridotta mobilità (PRM)” si intende ogni persona la cui mobilità nell’uso dei trasporti è ridotta a causa di una qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea) o mentale, o a causa dell’età, o ad una malattia o a qualsiasi altra causa di inabilità che richieda un’attenzione speciale e l’adattamento ai suoi bisogni dei servizi resi disponibili a tutti i passeggeri.

Vengono, secondo classificazione fornita dall’ECAC, identificate le seguenti categorie appartenenti a tale definizione:

STCR	Stretcher: passeggeri che possono essere trasportati solo su una barella durante il volo
WCHR	Wheelchair-ramp: passeggeri che possono salire e scendere le scalette degli aeromobili e camminare in cabina, ma che richiedono l’aiuto di una sedia a rotelle o altri ausili alla deambulazione per trasferirsi dal Terminal all’aereo, all’interno del terminal e da questo ai punti di arrivo e partenza al suo esterno
WCHS	Wheelchair- steps: passeggeri che non possono autonomamente salire/scendere le scale dell’aeromobile ma sono in grado di raggiungere, anche se con difficoltà, il proprio posto a bordo e che richiedono l’aiuto di una sedia a rotelle o altri ausili alla deambulazione per trasferirsi dal Terminal all’aereo, all’interno del Terminal e da questo ai punti di arrivo e partenza al suo esterno
WCHC	Wheelchair- cabin: passeggeri completamente immobili, che necessitano di sedia a rotelle e assistenza dall’arrivo in aeroporto fino alla sistemazione a bordo dell’aeromobile e viceversa.
BLND	Passeggeri non vedenti
DEAF	Passeggeri con disabilità al senso dell’udito e/o della parola che si possono muovere soltanto con l’aiuto di un accompagnatore
BLND/DEAF	Passeggeri non vedenti e con disabilità nel senso dell’udito e/o della parola
DPNA	Passeggeri con disabilità intellettive o di sviluppo che necessitano di assistenza

Spetta al Gestore Aeroportuale, in base al Regolamento CE n. 1107/2006, garantire la prestazione dell’assistenza, senza oneri aggiuntivi, alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta.

SACAL è responsabile dell’adeguatezza dell’infrastruttura aeroportuale, della disponibilità di sedie a rotelle per passeggeri disabili, della segnaletica a supporto

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 64 108	

della circolazione di passeggeri disabili e del servizio di assistenza dai punti di arrivo in aeroporto designati fino al posto a sedere a bordo degli aeromobili e viceversa.

SACAL, in accordo all'informativa ricevuta dai Vettori, agenti e/o operatori turistici così come prevista dal Regolamento CE 1107/2006, si predispone per garantire l'assistenza ai PRM nei modi e tempi previsti, compiendo ogni ragionevole sforzo per garantire i previsti requisiti di qualità anche per PRM che non dovessero essere stati notificati nei tempi e con le modalità previste.

L'informativa dovrà essere fornita, anche se negativa, per i voli sia in arrivo che in partenza, tramite messaggi PAL (Passengers assistance list) / CAL (change assistance list) inviati, oltre che agli indirizzi SITA forniti dai Prestatori/Autoproduttori, agli indirizzi e-mail del Gestore aoc.crv@sacal.it almeno 36 ore prima del previsto arrivo o partenza del volo.

Agli stessi indirizzi dovranno essere inviati i messaggi PSM in arrivo e partenza.

ASSISTENZA ALLA PARTENZA:

I "punti di arrivo" (art. 5 Reg. CE 1107/2006) designati per i PRM in partenza sono i seguenti:

- la postazione identificata con apposita segnaletica, dotata di citofono, all'ingresso dell'aerostazione,
- i banchi accettazione dedicati all'accettazione del volo utilizzato.



Eventuale diversa richiesta da parte del PRM in merito al punto di inizio assistenza in aeroporto può essere accolta da SACAL solo se la stessa non ha impatto sul livello di assistenza che SACAL deve fornire agli altri PRM presenti in aeroporto.

SACAL, sia su chiamata citofonica dai parcheggi esterni o dagli ingressi dell'aerostazione, sia su informazione proveniente dal Prestatore/Autoproduttore tramite comunicazione via telefono/radio sia su richiesta diretta dell'utente tramite presentazione in Sala Amica, interviene col proprio personale per fornire il servizio previsto (assistenza durante le operazioni di acquisto biglietto, accettazione, accompagnamento ai servizi aeroportuali, accompagnamento attraverso i varchi di sicurezza e controllo documenti, imbarco sul volo tramite eventuale utilizzo di mezzo elevatore "ambulift" condotto da personale del Gestore addestrato all'utilizzo dello stesso, in possesso di patente di guida italiana tipo B e patente aeroportuale tipo A).

ASSISTENZA ALL'ARRIVO:

SACAL (direttamente o tramite suo Fornitore), provvede ad assistere il PRM durante le fasi di sbarco dall'aeromobile, all'accompagnamento attraverso i controlli doganali e per l'immigrazione, all'assistenza nel ritiro dei propri bagagli, all'eventuale accompagnamento all'ufficio LL&FF del Prestatore/Autoproduttore in caso di bagaglio smarrito e/o danneggiato, all'accompagnamento fino ai servizi, all'accompagnamento fino al punto di partenza dall'aeroporto designato, identificato con apposita segnaletica, all'ingresso dell'aerostazione.

Eventuale diversa richiesta da parte del PRM in merito al punto di fine assistenza in aeroporto (parcheggio taxi, parcheggio autobus turistici, fermata autobus di linea, parcheggio per autovetture) può essere accolta da SACAL solo se la stessa non ha impatto sul livello di assistenza che SACAL deve fornire agli altri PRM presenti in aeroporto.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 65 108	

INFORMAZIONI ESSENZIALI A PASSEGGERI NON VEDENTI O IPOVEDENTI

Per i passeggeri non vedenti e ipovedenti, sono fornite informazioni a voce dagli operatori aeroportuali.

Ulteriori informazioni sono fornite tramite il sistema di annunci vocali (ordinari e contingenti, rif. 2.5.1-2.5.2).

3.6.5.3 *Passeggeri minori non accompagnati*

I passeggeri in arrivo, in partenza e in transito di età compresa tra i 5 e 12 anni (salvo diversa procedura del Vettore) ricevono assistenza sotto la responsabilità e con oneri a carico del Vettore con cui stipulano il contratto relativo al viaggio.

SACAL rende disponibile la Sala Amica per l'eventuale attesa del minore non accompagnato; la responsabilità di custodia del minore in Sala è a carico del VPA, che dovrà fornire anche il personale necessario alla sorveglianza durante tutta la permanenza in sala.

3.6.5.4 *Assistenza passeggero in stato di gravidanza avanzata*

In generale, il trasporto aereo di passeggero in stato interessante non è regolamentato da procedure specifiche, in quanto la gravidanza non deve in nessun caso essere considerata un'alterazione del normale stato di salute.

Pertanto, il trasporto di tali passeggero non prevede l'espletamento di particolari formalità.

Solo in alcuni casi, precisamente quando:

- la data del parto è prevista nelle 4 settimane seguenti il viaggio,
- la gravidanza ha presentato complicazioni,
- si prevede un parto gemellare,

il Vettore richiede il nullaosta sanitario rilasciato dal medico di fiducia delle passeggero.

Il viaggio aereo non è consigliabile alle donne che abbiano partorito nei 7 giorni precedenti il viaggio o che debbano partorire nei 7 giorni successivi al viaggio.



Il Comandante dell'aereo può rifiutare l'imbarco di passeggero in stato interessante se le previsioni sulle condizioni del volo sono particolarmente sfavorevoli.

3.6.6 Altri servizi ai passeggeri

3.6.6.1 *Procedura degli oggetti rinvenuti*

1) *Scopo e campo d'applicazione*

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità operative per la gestione degli oggetti smarriti e/o abbandonati rinvenuti in qualsiasi parte dell'aeroporto di Crotone, anche a bordo degli aeromobili in sosta, nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia (legge 18 maggio 1967 n. 401, Decreto Ministero dei Trasporti 1° agosto 1967, art. 705 del Codice della Navigazione, art. 930 c.c.).

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 66 108	

La presente procedura si applica alla gestione di tutti i tipi di oggetti smarriti e/o abbandonati ritrovati in aeroporto, anche a bordo degli aeromobili in sosta, indipendentemente dal loro valore.

Fanno eccezione i colli chiusi ed i documenti d'identità.

SACAL mette a disposizione e divulga all'utenza aeroportuale ed agli Enti interessati (organi di PS, Dogana, Uffici d'Informazione) mediante pubblicazione sul sito web della SACAL, il numero telefonico per l'utenza dedicato a tale servizio.

2) *Oggetti smarriti allo stato estero*

Gli oggetti rinvenuti nell'area doganale ed a bordo dei voli extra-Schengen devono essere consegnati alla Dogana, che provvederà alla custodia in apposito locale, ai sensi dell'art. 1, comma 2, L. 18.05.1967 n. 401 ed in osservanza delle modalità previste dalle disposizioni doganali per i magazzini di proprietà privata in quanto applicabili.

3) *Colli chiusi (bagagli – plichi – oggetti)*

In caso di rinvenimento di colli chiusi in aerostazione, e principalmente nelle vicinanze di siti operativi, è necessario avvisare immediatamente la Polizia di Stato.

I colli rinvenuti chiusi devono essere depositati nell'Ufficio Oggetti Smarriti (AOC) e custoditi in luogo separato rispetto ai locali adibiti a deposito degli altri oggetti.

Se, dalle caratteristiche esteriori del collo, è possibile desumere che contenga merci deperibili, sarà possibile procedere alla sua apertura. Nel caso di riscontrato stato di grave deperibilità si procederà alla sua distruzione.

Delle operazioni di apertura ed eventuale distruzione dovrà essere redatto processo verbale, ai sensi del successivo punto 7.

4) *Documenti, preziosi, denaro e carte valori*

Tutti i documenti di identità rinvenuti in area aeroportuale devono essere consegnati all'Ufficio di Polizia di Stato.

Gli oggetti preziosi, il denaro e le carte valori devono essere custoditi, sotto la responsabilità dell'ufficio Oggetti Smarriti, in cassaforte.

5) *Soggetti coinvolti ed orari del servizio.*



La gestione degli oggetti rinvenuti è svolta da SACAL attraverso l'Airport Operations Centre (AOC).

Il personale addetto (ADO) assicura lo svolgimento del servizio tutti i giorni, per tutto l'orario di operatività dell'aeroporto.

6) *Modalità operative.*

La procedura di gestione degli oggetti smarriti è articolata nelle seguenti fasi:

- I) Rinvenimento e registrazione degli oggetti smarriti e/o abbandonati;
- II) Custodia degli oggetti smarriti e/o abbandonati;
- III) Restituzione al legittimo proprietario degli oggetti rinvenuti.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 67 108	

7) Rinvenimento e registrazione degli oggetti smarriti e/o abbandonati.

Chiunque ritrovi in ambito aeroportuale oggetti smarriti e/o abbandonati deve immediatamente consegnarli ad un ADO.

Lo stesso, nel momento in cui riceve in consegna il bene smarrito e/o abbandonato, provvede alla compilazione del modulo “Verbale di rinvenimento oggetti in ambito aeroportuale” (Mod. AOC-106).

I beni rinvenuti, prima di essere depositati, devono essere sottoposti a controllo radiogeno da parte del personale della Security.

Qualora i beni rinvenuti siano deperibili, trascorse 12 ore dalla consegna, il personale addetto all'ufficio oggetti smarriti procede allo smaltimento degli stessi in presenza di un agente della Polizia di Stato, redigendo apposito processo verbale.

La prima sezione del modulo “Verbale rinvenimento oggetti in ambito aeroportuale” è compilata nel momento in cui viene consegnato all'Ufficio Oggetti Smarriti un oggetto rinvenuto in aeroporto.

In tale parte del modulo l'addetto avrà cura di annotare i seguenti dati:

1. la data e ora del ricevimento del bene smarrito e/o abbandonato;
2. il luogo del rinvenimento;
3. la descrizione dell'oggetto rinvenuto e del suo stato di conservazione;
4. il nome e l'indicazione dell'eventuale ente aeroportuale di appartenenza della persona che ha rinvenuto l'oggetto;
5. la firma della persona che ha rinvenuto e che consegna l'oggetto;
6. la firma dell'addetto che riceve in consegna il bene rinvenuto.

Il modulo è numerato progressivamente (in alto a destra) con una codificazione numerica che indica il numero progressivo di rinvenimento (es. mod. n° 01/01 gennaio 0000).

Il modulo così compilato e sottoscritto, si sottolinea, è numerato progressivamente e redatto in tre copie:

7. una copia è allegata all'oggetto,
8. una copia è consegnata al soggetto che lo ha rinvenuto,
9. una copia è archiviata da SACAL.

8) Custodia degli oggetti smarriti e/o abbandonati



I beni rinvenuti sono custoditi dal personale AOC, presso l'apposito locale posto al piano superiore dell'aerostazione.

Preso in custodia l'oggetto rinvenuto, bisogna procedere alla compilazione dell'apposito “Registro oggetti rinvenuti”.

Gli oggetti rinvenuti sono custoditi per un periodo di un anno decorrente dalla data del rinvenimento del bene.

Ogni oggetto deve essere chiuso in una busta e sulla stessa deve essere apposto un cartellino recante lo stesso numero progressivo del registro e del modulo e la firma del preposto.

Nei venti giorni successivi alla consegna, AOC effettuerà sommarie indagini per il reperimento del proprietario. Se il proprietario è individuabile da indicazioni esterne sull'oggetto, deve essere immediatamente avvisato (con modalità dettate dalle informazioni ravvisabili sull'oggetto - tel./e-mail/lettera), affinché provveda al ritiro.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 68 108	

Trascorso un anno senza che il legittimo proprietario abbia rivendicato l'oggetto smarrito e/o abbandonato, SACAL avvierà le procedure di vendita o cessione a titolo gratuito degli oggetti in giacenza, conformemente alla normativa vigente in materia.

9) *Restituzione al legittimo proprietario degli oggetti smarriti e/o abbandonati*

Gli oggetti rinvenuti sono restituiti a chi ne rivendica la proprietà, dimostrando verosimilmente di esserne il legittimo proprietario.

ADO avrà cura di accertare lo status di legittimo proprietario e di acquisire, al momento della restituzione dell'oggetto smarrito, copia del documento identificativo di quest'ultimo.

In seguito alla descrizione dell'oggetto effettuata dal legittimo proprietario che ne chiede la restituzione, ADO procede alla individuazione del bene tra quelli tenuti in custodia.

Ciascun oggetto rinvenuto porta allegata a sé copia del modulo "Verbale di rinvenimento oggetti in ambito aeroportuale".

Al momento della restituzione dovrà essere compilata l'apposita sezione all'interno del modulo "Verbale di rinvenimento oggetti in ambito aeroportuale" (Mod. AOC-106).

In tale parte del modulo l'addetto avrà cura di annotare:

- la data e l'ora della consegna dell'oggetto,
- il nome, il cognome, la data di nascita ed il numero del documento di riconoscimento della persona a cui viene restituito il bene.

Al suddetto modulo va allegato copia del documento stesso.

All'esito di tali operazioni, si potrà provvedere all'annotazione dell'avvenuta restituzione nel "Registro oggetti rinvenuti".

Copia del modulo "Verbale di rinvenimento oggetti in ambito aeroportuale", firmato dal legittimo proprietario, verrà archiviata.

Ai fini della restituzione, l'Ufficio Oggetti Smarriti è operativo tutti i giorni dalle ore 10:00 alle ore 15:00. Ad di fuori di tale orario, è possibile ritirare gli oggetti rinvenuti solo su appuntamento, da concordare preventivamente con l'Ufficio Oggetti Smarriti (tel. 0962 794801).

Il rinvenitore, quando non sia dipendente SACAL, Pubblico Ufficiale o incaricato di pubblico servizio, avrà diritto al premio di cui all'art. 930 del c.c.

In quest'ultimo caso, AOC non ha altro obbligo che indicare al rinvenitore ed al proprietario le rispettive generalità.


3.6.6.2 *Carrelli portabagagli a disposizione dei passeggeri*

SACAL mette a disposizione degli utenti i carrelli portabagagli a cauzione che vengono collocati negli appositi punti di raccolta:

- per le partenze, sul marciapiede d'accosto antistante l'aerostazione;
- per gli arrivi, presso il carosello di riconsegna bagagli.

3.6.7 **Imbarco e sbarco passeggeri**

1) *Generalità*

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 69 108	

La procedura in questione descrive le azioni che Vettore, Prestatore e Gestore devono attivare per avere una sicura ed ordinata attività di sbarco/imbarco dei passeggeri.

Le modalità descritte nella presente procedura si applicano al piazzale come definito in AIP AD2 LIBC 2-3. Esso è costituito dagli stand (dal numero 1 al numero 3) sul piazzale S (sud), dalle aree associate (ASA/ERA+ESA), dall'area antistante il Terminal passeggeri, dagli stand (dal numero 4 al numero 7) sul piazzale N (nord) e dalle aree associate (ASA/ERA+ESA).

I passeggeri vengono sbarcati /imbarcati:

- mediante bus interpista verso/da uno stand del piazzale N,
- a piedi, attraverso un percorso pedonale con transenne e attraversamenti della viabilità di servizio segnalati, verso/da uno stand del piazzale S.

Partenze

- dalle uscite 1-2-3-4 agli stand 1-2-3, a piedi;
- dalle uscite 1-2-3-4 agli stand 4-5-6-7, con bus interpista.

Arrivi

- dagli stand 1-2-3 all'area arrivi dell'aerostazione, a piedi (tranne per voli extra-Schengen con sbarco contemporaneo ad altri voli);
- dagli stand 4-5-6-7 all'area arrivi dell'aerostazione, con bus interpista.

Per tutto il percorso tra l'aerostazione e gli stand (o viceversa), ad eccezione della veicolare e del marciapiede dell'aerostazione, i passeggeri a piedi devono seguire i percorsi segnalati dal Prestatore/Autoprodotto.

Le richieste di imbarco/sbarco con modalità diverse dallo sbarco/imbarco a piedi devono pervenire a SACAL nei seguenti termini:

- Pianificazione stagionale
- Pianificazione di breve durata
- Richieste estemporanee


Nel caso di utilizzo di bus interpista, il trasporto dei passeggeri imbarcanti e sbarcanti dai singoli voli dovrà avvenire in un unico tragitto senza soste intermedie.

Relativamente alle operazioni di imbarco il Prestatore/Autoprodotto potrà autorizzare l'invio sottobordo dei bus interpista solo previo accertamento della effettiva disponibilità del Crew ad accogliere i passeggeri a bordo.

Al fine di assicurare le necessarie condizioni di safety, gli autisti dei bus interpista sono tenuti a verificare:

- che i passeggeri in partenza salgano a bordo del relativo bus senza sostare sulle aree airside
- che tutti i passeggeri in arrivo sbarcati dai bus interpista accedano oltre le porte scorrevoli che delimitano le aree di arrivo Schengen e non-Schengen.

2) Restrizioni di security

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 70 108	

In caso di voli sensibili, gli imbarchi/sbarchi dei passeggeri avverranno mediante bus interpista o con modalità diverse concordate preventivamente con le Autorità competenti in materia di security.

3) *Restrizioni di safety*

Le operazioni di sbarco/imbarco di passeggeri a piedi possono essere rischiose con condizioni meteo avverse. In tali casi il Prestatore/Autoprodotto valuterà l'opportunità di attendere il miglioramento delle condizioni meteo o di mettere a disposizione un bus interpista per le operazioni di sbarco/imbarco.

I flussi dei passeggeri di voli diversi e contestuali non devono mai incrociarsi.

In caso di imbarco contemporaneo a piedi da gates contigui, è necessario, prima dell'inizio delle operazioni di imbarco, assicurare la presenza congrua di personale che vigili e impedisca la commistione dei passeggeri tra i due imbarchi.

In caso di attivazione del PEA, tutte le operazioni verranno sospese.

Durante la manovra di un a/m su un parcheggio, negli stalli adiacenti devono essere sospese eventuali operazioni di imbarco/sbarco, se i passeggeri risultano direttamente esposti al jet blast dell'a/m in manovra.

4) *Procedura di sbarco*

Il Vettore prima dell'inizio dello sbarco informa i passeggeri circa le modalità di sbarco a piedi, evidenziando l'obbligo di tenere i bambini per mano e di mantenersi sui percorsi evidenziati da apposita segnaletica.



La parte del percorso che interseca la strada di servizio (attraversamento pedonale) deve essere presidiata da almeno un addetto del Prestatore; in base alle condizioni di rischio, SACAL valuterà, caso per caso, l'eventuale necessità di incrementare il numero di addetti al fine di garantire la sicurezza dell'attraversamento, fermo restando che i conducenti devono:

- fermarsi quando i pedoni transitano sugli attraversamenti pedonali;
- se non diversamente segnalato dagli addetti del Prestatore, fermarsi immediatamente per consentire ai pedoni che si accingono ad attraversare sui medesimi attraversamenti pedonali;
- in situazioni eccezionali, nelle quali il passeggero si trovi su strade sprovviste di attraversamenti pedonali, consentire al pedone, che abbia già iniziato l'attraversamento impegnando la carreggiata, di raggiungere il lato opposto in condizioni di sicurezza.

L'addetto del Prestatore provvederà:

- ad effettuare il blocco del traffico veicolare, su entrambe le carreggiate, per permettere l'attraversamento della strada di servizio da parte dei passeggeri;
- ad interrompere il flusso pedonale, ogni qualvolta risulti necessario, sulla base delle condizioni di traffico presenti, che possano causare soste eccessivamente lunghe dei mezzi in transito sulla strada di servizio.

Contingency

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 71 108	

Qualora il Prestatore non abbia a disposizione la risorsa dedicata alla tutela della safety sull'attraversamento, deve bloccare lo sbarco finché la risorsa necessaria non sia disponibile o effettuare lo sbarco a mezzo di bus interpista.

È inoltre compito del Prestatore garantire una seconda risorsa dedicata alla guida dei passeggeri affinché siano indirizzati/accompagnati lungo il percorso pedonale fino all'avvenuto ingresso nella sala arrivi; il Prestatore dovrà provvedere, prima dello sbarco dei passeggeri, a verificare la presenza di risorse congrue lungo tutto il percorso.

In particolare, in prossimità del passaggio dedicato al transito dei trattori portabagagli e altri mezzi operativi, un addetto del Prestatore dovrà assicurare l'attraversamento in sicurezza dei passeggeri con la propria presenza (o altro tipo di barriera continua, provvedendo a rimuoverla una volta terminato lo sbarco).

Qualora le condizioni meteorologiche risultino particolarmente avverse (decisione a cura del Vettore/Prestatore, in base alle normative vigenti a tutela della sicurezza del passeggero), e comunque in presenza di contaminazione da ghiaccio o idrocarburi sui percorsi utilizzati per lo sbarco/imbarco dei passeggeri, lo sbarco dovrà avvenire tramite bus interpista.

5) Procedura d'imbarco

L'addetto alle operazioni di imbarco, tramite annuncio standard, deve informare i passeggeri che il percorso verso l'aeromobile avverrà a piedi evidenziando l'obbligo di tenere i bambini per mano e di mantenersi sui percorsi evidenziati da apposita segnaletica.

Iniziate le operazioni di imbarco, previo accertamento che non siano in corso operazioni di sbarco tali da poter creare commistione tra passeggeri in arrivo e partenza, l'addetto del Prestatore provvederà a indirizzare/accompagnare i passeggeri (in una unica mandata o in più volte) fino alla prima interruzione del percorso pedonale.



La parte del percorso che interseca la strada di servizio (attraversamento pedonale) deve essere presidiata da almeno un addetto del Prestatore; in base alle condizioni di rischio SACAL valuterà, caso per caso, l'eventuale necessità di incrementare il numero di addetti al fine di garantire la sicurezza dell'attraversamento, fermo restando che i conducenti devono:

- fermarsi quando i pedoni transitano sugli attraversamenti pedonali;
- se non diversamente segnalato dagli addetti del Prestatore, fermarsi immediatamente per consentire ai pedoni che si accingono ad attraversare sui medesimi attraversamenti pedonali;

in situazioni eccezionali, nelle quali il passeggero si trovi su strade sprovviste di attraversamenti pedonali, consentire al pedone, che abbia già iniziato l'attraversamento impegnando la carreggiata, di raggiungere il lato opposto in condizioni di sicurezza.

Qualora il Prestatore non abbia a disposizione la risorsa dedicata alla tutela della safety sull'attraversamento, deve bloccare lo sbarco finché la risorsa necessaria non sia disponibile o effettuare l'imbarco a mezzo di bus interpista.

L'addetto provvederà:

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 72 108	

- ad effettuare il blocco del traffico veicolare su entrambe le carreggiate, per permettere l'attraversamento della strada di servizio da parte dei passeggeri;
- ad interrompere il flusso pedonale ogni qualvolta risulti necessario, sulla base delle condizioni di traffico presenti che possano causare soste eccessivamente lunghe dei mezzi in transito sulla strada di servizio.

Contingency

Qualora le condizioni meteorologiche risultino particolarmente avverse (decisione a cura del Vettore/Prestatore, in base alle normative vigenti a tutela della sicurezza del passeggero), e comunque in presenza di contaminazione da ghiaccio e idrocarburi sui percorsi utilizzati per lo sbarco/imbarco dei passeggeri, l'imbarco dovrà avvenire tramite bus interpista.

6) *Prescrizioni*

- Ogni operatore è responsabile dell'effettuazione in sicurezza di tutte le operazioni di propria competenza.
- La circolazione veicolare nella zona airside è regolata dalle prescrizioni contenute nella Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto.
- Il Prestatore, prima di procedere all'effettuazione di imbarchi/sbarchi a piedi, è tenuto a verificarne le condizioni di fattibilità, con particolare riferimento alla verifica di eventuali contemporaneità nelle operazioni.
- Il Prestatore deve mettere a disposizione le risorse necessarie per il presidio della parte del percorso che interseca la strada di servizio (attraversamento pedonale) e per l'assistenza del passeggero fino all'ingresso presso le aree di ritiro bagagli/aeromobile in aerostazione.
- Particolare attenzione dovrà inoltre essere posta da parte del personale che assiste le operazioni affinché non vengano abbandonati oggetti sulle aree di movimento da parte dei passeggeri.

In caso di rilevata non conformità, SACAL può far sospendere le operazioni di imbarco/sbarco a piedi e richiedere il ripristino della situazione di conformità o l'impiego del bus interpista.

SACAL si riserva di controllare che le operazioni avvengano nel rispetto della presente procedura, con particolare riferimento alle operazioni che hanno impatto sulla safety.

Chiunque ravvisi condizioni di rischio per la sicurezza dei passeggeri e per la safety in generale, ne dovrà dare immediato avviso a SACAL/AOC che provvederà ad intervenire per gli eventuali provvedimenti di competenza.



7) *Comunicazioni*

Tutte le comunicazioni tra Prestatore/Autoproduttore e Gestore, per il coordinamento tra le parti, dovranno avvenire tramite le radio, o nell'impossibilità, tramite telefono (Airport Operations Centre, tel. 0962 794801).

8) *Rimando*

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 73 108	

Devono essere applicate le misure di sicurezza, i divieti e le prescrizioni previsti nella Sezione 15 del Manuale dell'Aeroporto.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 74 108	

3.7 SERVIZI AI BAGAGLI

3.7.1 Assegnazione e utilizzo risorse

3.7.1.1 Riconsegna bagagli in arrivo

L'area arrivi dell'aerostazione di Crotona è dotata di un carosello riconsegna bagagli. Per motivi operativi il carosello potrà essere assegnato a due voli contemporaneamente. Lo scarico dei bagagli sul carosello, in tal caso, avverrà secondo la sequenza di arrivo dei carrelli.

In area Air side i bagagli vengono sbarcati dall'A/M e posizionati sui carrelli trainati da un trattorino e condotti davanti l'aerostazione per lo scarico sul carosello arrivi. I carrelli per ogni trattore non devono essere superiori a quattro.

In prossimità del carosello riconsegna bagagli (lato air-side), è segnalata la viabilità di servizio; ciascun Prestatore/Autoprodotto impegnato con trattore e carrelli nelle di riconsegna bagagli deve mantenersi a debita distanza dalla viabilità e attività depositare i bagagli sul carosello dopo averlo avviato.

Il carosello di riconsegna bagagli viene messo a disposizione del Prestatore/Autoprodotto da SACAL a partire da +5' e fino a +40' rispetto all'orario "Landing" originato dall'AOC. Il Prestatore/Autoprodotto dovrà utilizzare il carosello di riconsegna bagagli assegnato tenendo conto dell'esigenza di aggiornamento dell'informativa al pubblico, nonché della registrazione dei tempi di riconsegna. Lo scarico dei bagagli sul carosello di riconsegna dovrà essere effettuato nel minor tempo possibile.



Ciascun Prestatore/Autoprodotto dovrà sostare nell'area di accosto al carosello di riconsegna per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle operazioni di scarico dei bagagli sul carosello, rimuovendo subito i trattori, i carrelli e i contenitori bagagli vuoti.

Nel caso in cui un Prestatore/Autoprodotto trovi l'area di accosto al carosello di riconsegna ancora occupata dal precedente utilizzatore, dovrà attendere il proprio turno in posizione tale da non creare intralcio al normale flusso di trattori e carrelli.

Ciascun Prestatore/Autoprodotto sarà comunque responsabile dei bagagli prelevati da un aeromobile in arrivo fino all'avvenuta riconsegna degli stessi al proprietario e del loro corretto scarico sul carosello.

Il Prestatore/Autoprodotto dovrà porre cura, in particolare, ad evitare lo scarico al carosello arrivi di qualsiasi tipologia di arma e di bagaglio in transito. Eventuali inosservanze, implicanti l'intervento di rimozione del bagaglio in oggetto da parte di SACAL, sono considerate utilizzo improprio del carosello arrivi e comporteranno l'addebito al Vettore del costo dell'operazione di rimozione sopra detta, secondo quanto indicato al punto 2.15 ("Responsabilità dei soggetti privati"), nella sezione 2 del presente Regolamento.

Il Prestatore/Autoprodotto dovrà inoltre provvedere, nel caso in cui i bagagli in transito pervengano erroneamente in area riconsegna bagagli air side, al riavvio dei bagagli stessi al nastro partenze o sottobordo.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 75 108	

Nel caso di prevista ritardata consegna bagagli, a fronte di problematiche tecniche dell'aeromobile, di scioperi o altro, il Prestatore/Autoproduttore dovrà darne avviso ai passeggeri in attesa attraverso il previsto annuncio locale e darne tempestiva comunicazione all'AOC per le necessarie valutazioni di impiego della struttura.

Qualora, per problemi operativi, non sia possibile completare la riconsegna entro 40 minuti dall'orario di Landing, il Prestatore/Autoproduttore dovrà tempestivamente darne comunicazione all'AOC (tel. 0962 794801).

SACAL, nell'ottica di un servizio "*Customer oriented*", assicura con proprio personale il presidio dell'area riconsegna bagagli, in coincidenza dei voli. Il personale SACAL dovrà presidiare l'area riconsegna bagagli fintanto che il carosello è in funzione.

3.7.1.2 Riconsegna bagagli in arrivo fuori-sagoma

La riconsegna dei bagagli fuori-sagoma è possibile mediante accesso diretto in area arrivi dal piazzale all'interno delle stesse sale.

Il Prestatore deve provvedere alle risorse necessarie per la consegna di tali bagagli. Fino al momento della presa in consegna da parte del proprietario, il VPA resterà responsabile, a tutti gli effetti, dei bagagli fuori-sagoma.

3.1.7.4 Restituzione bagagli in partenza

Durante il periodo di permanenza dei bagagli nell'area di smistamento il Prestatore/Autoproduttore, nel caso si renda necessario restituire tutti o parte dei bagagli accettati, a seguito di cancellazioni, di ritardi consistenti o altro, si farà carico di prelevare i bagagli dall'area smistamento partenze e di depositarli in corrispondenza del carosello di riconsegna.

3.7.1.5 Assegnazione linea nastro smistamento bagagli in partenza

La pianificazione dell'assegnazione della linea nastro smistamento bagagli scaturisce automaticamente, in quanto esiste una sola linea nastri smistamento bagagli dei banchi accettazione.

La linea nastro smistamento bagagli all'interno dell'aerostazione è associata alle seguenti postazioni d'accettazione:



- Banchi dal 01 al 05

Il banco dedicato all'accettazione dei bagagli fuori misura serve tutti i voli in partenza.

3.1.7.6 Smistamento bagagli in partenza (sistema manuale)

BAGAGLIO ORIGINANTE: Il Prestatore/Autoproduttore si occupa dello stoccaggio e del posizionamento dei carrelli e/o contenitori in prossimità del nastro bagagli ed esegue, dopo l'effettuazione dei controlli di security da parte del Gestore, smistamento e caricamento sui carrelli. Assicura altresì il tempestivo trasferimento dei carrelli e/o contenitori dei bagagli in partenza, dal locale smistamento bagagli fino alla piazzola, per il successivo carico a bordo dell'aeromobile.

Durante le operazioni di smistamento il personale del Vettore/Prestatore deve maneggiare i bagagli con cura e depositarli sui carrelli verificando che quelli morbidi (zaini, borse, valigie in pelle) vengano posizionati al di sopra dei bagagli in materiale

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 76 108	

rigido. Deve inoltre chiudere ed agganciare le tendine dei carrelli prima del trasporto e verificare che nessun bagaglio sia posizionato sulla parte superiore dei carrelli. Al fine di evitare rallentamenti nelle operazioni di check-in i Prestatori/Autoproduttori sono tenuti a rimuovere tempestivamente dal carosello tutti i bagagli di rispettiva competenza.

A meno di esplicita autorizzazione del Gestore, non è consentito ritardare il prelievo dai caroselli dei bagagli di specifici voli ovvero tutti i bagagli presenti sul carosello, devono essere rimossi dai Prestatori/Autoproduttori con la medesima priorità e depositati sui rispettivi carrelli/contenitori.

In caso di rallentamento delle operazioni di check-in conseguente al ritardato prelievo dei bagagli dal carosello da parte dei Prestatori/Autoproduttori, SACAL, al fine di favorire la continuità delle operazioni, si riserva la facoltà di movimentare i bagagli presenti sui caroselli tramite il proprio personale, provvedendo, in caso di necessità, a depositarli a terra in prossimità del carosello stesso o a trasferirli in altra zona idonea.

3.1.7.7 Trattamento bagagli

I carrelli di proprietà del Prestatore/Autoproduttore di tipo portabagagli, porta-pallet e porta-container posizionati lungo la linea del BHS dovranno essere massimo 2 per volta, comunque in numero sufficiente per garantire, anche nei momenti di picco operativo, la regolare effettuazione del servizio di movimentazione bagagli, da e per l'aeromobile, nonché per garantire la loro tempestiva rimozione dal carosello presente nell'area di smistamento.

Suddetti carrelli dovranno essere costantemente tenuti in efficienza e dovranno avere caratteristiche tali da consentire il trasporto delle varie tipologie di bagagli, in sicurezza, evitando cadute e perdite dei colli, e senza che i colli stessi vengano in alcun modo danneggiati, in particolare dagli agenti atmosferici.



Durante il tragitto da e verso l'aeromobile il Prestatore/Autoproduttore, oltre a rispettare tutte le normative e disposizioni vigenti in materia di viabilità aeroportuale, dovrà avere cura che il carico si mantenga nelle condizioni in cui è stato prelevato, e in particolare protetto nei confronti degli agenti atmosferici.

3.7.2 Sistemi per il rilevamento dei tempi di riconsegna bagagli

Presso l'aeroporto di Crotona i tempi di riconsegna bagagli devono essere rilevati manualmente dal Prestatore/Autoproduttore e trasmessi a SACAL-QSM, che si riserva di eseguire controlli, per verificare che l'attività di rilevamento venga svolta in accordo a quanto previsto dalla Circolare ENAC GEN-06.

3.7.3 Procedure per bagagli aperti o danneggiati, senza etichetta, smarriti

3.7.3.1 Gestione bagagli in arrivo non ritirati

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 77 108	

SACAL eseguirà la rimozione dal carosello o dai punti di riconsegna degli eventuali bagagli non ritirati dai passeggeri, provvedendo a consegnarli ai rispettivi uffici Lost & Found.

La rimozione dal carosello bagagli in arrivo con procedura Rush è a carico del VPA. Nel caso in cui i bagagli debbano essere riavviati con aeromobile verso altra destinazione (bagagli rush), i Prestatori/Autoproduttori dovranno provvedere all'etichettatura e al riavviamento degli stessi nel rispetto di tutte le norme di legge vigenti e future, in particolare di quelle riguardanti i controlli di sicurezza stabiliti dalle leggi di Pubblica Sicurezza nonché dalle Circolari ENAC.

3.7.3.2 *Bagagli Rush*

Le modalità di trattamento sono descritte nella procedura SEC-PR-104.

3.7.4 **Trasporti particolari**

3.7.4.1 *Riconsegna dei contenitori animali in arrivo*

I contenitori di animali dovranno essere trasportati dal personale del Prestatore/Autoproduttore dal piazzale aeromobili in area arrivi mediante accesso diretto all'interno delle sale riconsegna bagagli.

Fino al momento della presa in consegna da parte del proprietario, gli animali restano in custodia al Prestatore/Autoproduttore.

3.7.4.2 *Riconsegna armi in arrivo*

Il servizio di riconsegna armi deve essere assegnato dal Vettore ad un'impresa di sicurezza, la quale provvede ad espletare il servizio con personale certificato (art.3 DM 85/99).

Le modalità di esecuzione del servizio dovranno essere concordate tra Vettore, Istituto di vigilanza e Polizia.

Il Vettore è tenuto a comunicare al Prestatore di riferimento le modalità concordate per la riconsegna armi in arrivo al passeggero.



3.7.4.2 *Armi Rush disguidate*

Le armi che per diverse motivazioni risultassero disguidate (mancato ritiro, errore di caricamento, ecc.) devono essere consegnate dal personale Security all'ufficio di Polizia di Frontiera che provvederà alla loro custodia sino al ritiro da parte del proprietario.

3.7.4.3 *Bagagli in arrivo soggetti a restrizioni sanitarie/doganali*

Qualora i funzionari della Dogana riscontrino, o i Prestatori/Autoproduttori segnalino, la presenza di un bagaglio, accompagnato o meno dal passeggero, in arrivo a Crotone in condizioni igieniche precarie o sprovvisto di idonea documentazione sanitaria/doganale, questo deve essere prontamente rimosso dalla sala arrivi a cura del Prestatore/Autoproduttore, secondo la procedura riportata di seguito:

- a. I funzionari della Dogana redigono il verbale di sequestro.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 78 108	

- b. In caso di materiale deperibile/di origine animale, l'addetto Lost & Found del Prestatore/Autoproduttore interessato provvede ad inserire il bagaglio in oggetto dentro idoneo contenitore a tenuta stagna (sacco di plastica ad alta densità di colore diverso da quelli utilizzati per i rifiuti urbani) che deve essere ermeticamente chiuso onde evitare fuoriuscita di liquidi o di odori sgradevoli.
- c. In tutti i casi (sia materiale deperibile/di origine animale che non deperibile) l'addetto Lost & Found del Prestatore/Autoproduttore interessato, emette Dichiarazione sommaria dalla quale risulta che i bagagli sono assimilati a merce.
- d. Il bagaglio assimilato a merce viene temporaneamente custodito a cura del Prestatore/ Autoproduttore presso l'ufficio Lost & Found.

Quando la Dogana avanza richiesta di smaltimento alla SACAL, quest'ultima deve procedere allo smaltimento nel rispetto della normativa vigente.

3.7.4.4 *Animali al seguito del passeggero in partenza*

Il trasporto di animali è sempre soggetto a condizioni particolari (in alcune circostanze è proibito).

È normalmente consentito il trasporto in cabina di animali domestici di piccole dimensioni, come bagaglio al seguito. L'animale deve essere posto, a cura del passeggero, in una gabbia ed il peso complessivo permesso, definito dal Vettore, non deve superare 10 Kg.

Se il peso eccede il limite consentito, il box con l'animale può essere trasportato dal Prestatore/Autoproduttore in stiva pressurizzata. L'addetto all'accettazione si accerterà che il contenitore utilizzato per il trasporto sia idoneo e adeguato alle dimensioni dell'animale.

Durante le operazioni di trasferimento dall'aerostazione all'aeromobili e viceversa, per tutto il periodo in cui l'animale si trova nella zona airside, lo stesso deve rimanere nel box per motivi di sicurezza.

I cani guida dei passeggeri non vedenti o non udenti sono trasportabili in cabina, gratuitamente senza limiti di peso e senza necessità di contenitore, purché muniti di museruola e guinzaglio.


3.7.4.5 *Armi e munizioni al seguito del passeggero in partenza*

I passeggeri non possono portare a bordo munizioni, in attuazione del Regolamento UE n. 1998/2015 e s.m.i. (Appendice 4-C, lettera f, e Appendice 5-B).

L'addetto all'accettazione del Prestatore/Autoproduttore invita il passeggero a presentarsi presso l'ufficio PS area partenze, fornendo nel contempo la stessa informativa anche all'impresa di sicurezza incaricata del servizio scorta.


L'addetto dell'impresa di sicurezza, dopo i previsti controlli di PS:

- prende possesso dell'arma
- unitamente al passeggero si reca al banco accettazione per le formalità di accettazione
- scorta sottobordo l'arma etichettata
- la deposita nella stiva
- attende la chiusura della stiva e si allontana solo dopo lo sblocco dell'aereo.

	AEROPORTO DI CROTONE				 <small>ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE</small>
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 79 108	

In caso di pubblico ufficiale con arma al seguito, se applicabile per il Vettore operante, il Prestatore/Autoproduttore indirizzerà il pubblico ufficiale prima agli uffici della PS; successivamente, eseguita la registrazione del passeggero, ne darà comunicazione al comandante del volo e, se richiesto, al rappresentante del Vettore sullo scalo.

Le modalità di trattamento sono descritte nella procedura SEC-PR-107.

	AEROPORTO DI CROTONE					 <small>ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE</small>
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 80	di 108	

3.8 SERVIZI MERCI E POSTA

Nell'aeroporto di Crotona non sono previsti tali servizi.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 81 108	

3.9 SERVIZI AGLI AEROMOBILI

3.9.1 Risorse airside

Le risorse airside sono definite nella Sezione 4 del Manuale dell'Aeroporto.

Per quanto riguarda le procedure dell'area di manovra, le stesse sono oggetto di specifica valutazione ed approvazione, nell'ambito degli schemi di certificazione ad esse applicabili, e contenute in appositi documenti, nel caso della SACAL nel Manuale dell'Aeroporto.

Nella presente sezione del Regolamento di Scalo, pertanto, si individuano tutte le singole attività oggetto di procedura ed a fronte di ognuna di esse, si evidenziano gli obblighi dei singoli soggetti.

Anche le regole e le procedure applicabili alle operazioni sui piazzali sono contenute nel Manuale dell'Aeroporto.

Nei paragrafi seguenti vengono riportate ulteriori prescrizioni valide sui piazzali aeromobili dell'aeroporto di Crotona.

3.9.1.1 Assegnazione degli stand

Pianificazione stagionale / breve durata

SACAL, ricevuta la richiesta dal Vettore, la valuta e, in caso positivo, provvede alla pianificazione di una delle piazzole di sosta aeromobili compatibili con operazioni di sbarco/imbarco a piedi.

SACAL si riserva comunque, la discrezionalità di apportare variazioni al programma sulla base di circostanze operative che dovessero verificarsi (es. ritardo/anticipo dell'aeromobile programmato, aeromobile fermo per avaria tecnica sullo stand programmato).



Richieste estemporanee

SACAL, in accordo con il Vettore e il Prestatore, a seguito di richiesta pervenutagli in tempo utile, assegna, se disponibile, uno stand, in base al tipo di richiesta (sbarco e imbarco - necessari piazzola di sosta e il gate collegato - solo sbarco o solo imbarco), riservandosi, comunque, la discrezionalità di apportare variazioni al programma sulla base di circostanze operative che dovessero verificarsi.

Condizioni Particolari

SACAL si riserva la facoltà di variare l'assegnazione delle piazzole nelle seguenti condizioni:

- ritardo/anticipo, o altre necessità tecnico-operative e di safety; in tal caso potrà essere assegnato da SACAL uno stand remoto servito da bus interpista (casi di richieste pianificate);
- conflitti con altre eventuali necessità dettate da problematiche tecnico-operative di safety/security.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 82 108	

3.9.2 Prevenzione FOD, inclusi pulizia/spazzatura piazzale

Tutti i soggetti aeroportuali che operano in airside hanno l'obbligo di cooperare per assicurare che l'area di movimento sia mantenuta in condizioni di pulizia e sicurezza e che tutto il FOD sia rimosso appena trovato; in particolare, il suddetto personale operante presso le aree esterne della zona airside deve evitare, durante lo svolgimento delle proprie attività, la produzione di FOD, ovvero la dispersione di materiale, anche di piccole dimensioni, che possa essere aspirato/proiettato dai motori aeronautici.

Prima di utilizzare la piazzola/area di sosta assegnata, Il Prestatore/Autoprodotto/Esercente/Vettore con base sull'aeroporto, dovrà accertarsi che la piazzola stessa sia completamente sgombera da automezzi, FOD, ostacoli e materiale di qualsiasi genere; tale controllo dovrà essere effettuato anche immediatamente dopo la partenza dell'aeromobile assistito.

Il VPA che utilizza una piazzola di sosta per l'assistenza a terra di un aeromobile, una volta che lo stesso è ripartito, deve lasciare la piazzola perfettamente fruibile, nelle seguenti condizioni:

- assenza di FOD, inclusi i rifiuti di bordo, che non possono essere abbandonati nello stand,
- nessun versamento di liquidi,
- nessuna impronta di mezzi sulla pavimentazione,
- nessuna infrastruttura e/o attrezzatura danneggiati,
- mezzi di rampa e personale a distanza di sicurezza.



Il Gestore si riserva la facoltà di effettuare controlli periodici sul corretto utilizzo delle piazzole di sosta degli aeromobili. Nel caso in cui si rilevino anomalie, il Gestore provvede, per ragioni di sicurezza e di salvaguardia dell'operatività aeroportuale:

- alla pulizia della piazzola
- al ripristino della pavimentazione
- alla riparazione/sostituzione delle attrezzature di piazzola danneggiate
- alla rimozione dei mezzi / attrezzature che costituiscono intralcio alla circolazione di aeromobili e automezzi nell'area aeroportuale

secondo le necessità del caso, addebitando al VPA responsabile i relativi costi sostenuti per l'intervento e per gli eventuali danni subiti.

Tutte le zone dell'area di movimento soggette al carico/scarico degli aerei cargo e postali sono particolarmente soggette a contaminazione da cinghie, corde, chiodi, filo metallico, reggette, carta, plastica e legno. Detti materiali devono essere raccolti e inseriti negli appositi contenitori distribuiti sul piazzale, a cura del personale delle società di assistenza (Prestatori).

In caso di rilascio di FOD, gli stessi hanno l'obbligo di provvedere a raccogliarli e inserirli negli appositi contenitori; qualora ciò non fosse possibile, oppure nel caso di quantità notevoli, essi dovranno segnalarlo a SACAL/AOC per la successiva immediata rimozione.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 83 108	

I soggetti privati aeroportuali si impegnano a indennizzare i costi sostenuti dal Gestore a seguito della rimozione di FOD da loro direttamente generati e dei danni procurati alle infrastrutture. Nell'ottica di salvaguardia della safety, all'interno dell'area di movimento ed in particolare nella piazzola di sosta durante il transito di aeromobili, dovrà essere presente solo il personale adibito alle operazioni di assistenza, fatte salve situazioni particolari per cui è prevista la partecipazione di persone esterne alle operazioni autorizzate all'accesso ed alla presenza sottobordo (es.: cerimoniali, voli inaugurati, voli di Stato, eventi specifici).

Ulteriori misure da applicare per prevenire il FOD e le procedure per la pulizia del piazzale sono contenute nel capitolo 15.3 del Manuale dell'Aeroporto.

3.9.3 Servizio di marshalling e follow-me, gestione del piazzale e dei parcheggi

La procedura di coordinamento tra ENAV e SACAL per assicurare l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali è contenuta nella sezione 14 del Manuale dell'Aeroporto.

In particolare, il capitolo 14.4 regola il servizio marshalling e follow-me.

La gestione dei parcheggi degli automezzi ed attrezzature di rampa è attribuita al Gestore.



L'assegnazione ai Prestatori di parcheggi dedicati e la gestione ordinaria è svolta da SACAL/AOC, cui devono essere comunicate le informazioni relative ai mezzi autorizzati ad utilizzare le aree di parcheggio interne all'AIR SIDE.

Le aree operative in prossimità delle piazzole di sosta aeromobili sono a disposizione dei mezzi destinati all'assistenza del volo in arrivo sulla piazzola di riferimento. L'Operatore non potrà occupare tali aree prima di 15 minuti dal blocco dell'aeromobile e dovrà lasciarle completamente sgombre non oltre 5 minuti dopo lo sblocco, a tutela della sicurezza delle persone, dell'integrità di aeromobili e automezzi, del corretto funzionamento dello Scalo. Le aree denominate ESA dovranno essere rese libere prima dello sblocco dell'aeromobile.

L'accosto degli autobus interpista presso le uscite d'imbarco e presso i punti di sbarco dell'aerostazione deve avvenire secondo la sequenza di arrivo dei bus interpista, che dovranno sostarvi esclusivamente per il tempo strettamente necessario all'imbarco/sbarco dei passeggeri.

I carrelli (per bagagli, pallet, container) e i contenitori (ULD), tassativamente chiusi in posizione di riposo (per non causare possibile pregiudizio alla sicurezza in caso di forte vento), dovranno essere posizionati, all'interno delle aree assegnate, in modo ordinato e tale da poter essere parcheggiati e prelevati, in qualsiasi momento, agevolmente, rapidamente e in condizioni di sicurezza.

SACAL si riserva la facoltà di effettuare controlli periodici sul corretto utilizzo delle aree di parcheggio e di stoccaggio, provvedendo, per ragioni di sicurezza e di salvaguardia dell'operatività aeroportuale, alla rimozione dei mezzi / attrezzature che

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 84 108	

costituissero intralcio alla circolazione di aeromobili e automezzi nell'area aeroportuale e addebitando i relativi costi sostenuti per eventuali danni subiti.

Il Gestore SACAL ed ENAC hanno la facoltà di controllare in ogni momento il rispetto delle condizioni e procedure prestabilite da parte dei vari soggetti aeroportuali, sia privati che pubblici.

3.9.4 Procedura di avvicinamento mezzi all'aeromobile

Le misure di sicurezza e le prescrizioni per l'avvicinamento di mezzi all'aeromobile sono contenute nella Sezione 16 del manuale dell'Aeroporto.

Al fine di creare un cordone di sicurezza attorno a determinate aree dell'aeromobile che, durante le operazioni di assistenza a terra, potrebbero urtare con mezzi e/o persone o comunque causare danni e ingiurie, all'arrivo del velivolo, subito dopo che lo stesso ha parcheggiato sulla piazzola e ha spento i motori, in corrispondenza alle aree da proteggere devono essere posizionati coni di segnalazione e/o barriere a nastro (tensor), per impedire il passaggio nei punti di pericolo e garantire l'efficacia della segnalazione.

Il numero e la tipologia dei dispositivi di protezione devono essere adeguati alla tipologia dell'aeromobile.

Terminato l'imbarco, dopo lo spostamento delle scale imbarco pax e di tutti gli altri mezzi dall'ERA/ASA, subito prima di togliere i tacchi e consentire la partenza dell'aereo, i coni/tensor devono essere rimossi e conservati in zona di sicurezza.

Ciascun VPA che opera nell'aeroporto di Crotone deve predisporre apposita procedura in merito, che deve recepire le raccomandazioni contenute nel paragrafo 8 del documento AHM630 incluso nell'Airport Handling Manual IATA.

3.9.5 Aircraft handling and servicing operations


Le attività dei prestatori di servizi di assistenza a terra sono regolamentate, oltre che dalle normative internazionali e, per gli aspetti di safety, dal Manuale dell'Aeroporto, anche dai Manuali Operativi dei Vettori e degli Handler, nonché dagli accordi specifici che i Vettori stipulano con gli Handler.

3.9.6 Accesso all'aeromobile

L'accesso all'aeromobile è riservato all'equipaggio del volo, ai passeggeri e bagagli dello specifico volo, al personale di assistenza a terra, alle Autorità di controllo.

Il Comandante del volo autorizza l'accesso all'aeromobile. L'equipaggio vigila che salgano a bordo esclusivamente le persone autorizzate.

3.9.7 Ground Support Equipment (GSE)

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 85 108	

In applicazione del Cap. 10 del Regolamento ENAC per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti, i mezzi ed il materiale rotabile di tutti gli Enti e gli Operatori aeroportuali che prestano servizi di assistenza a terra devono circolare nel rispetto delle prescrizioni di ENAC e delle procedure predisposte del Gestore, già inserite nel Manuale dell'Aeroporto.

Gli operatori devono garantire il soddisfacimento dei requisiti definiti nei seguenti documenti:

- SEC-PR-103: *Procedura operativa ingresso mezzi sull'airside.*
- Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto: *Controllo dei veicoli impegnati nell'area di movimento.*

Il Gestore SACAL è tenuto a predisporre aree di sosta dei mezzi ed autoveicoli, in misura adeguata alle esigenze dello scalo e degli operatori, assegnando le aree o porzioni delle stesse ai vari soggetti con criteri di obiettiva funzionalità generale e principi trasparenti e non discriminatori.

Tutti gli Operatori sono tenuti, oltre che a conformarsi alle procedure emanate in merito da ENAC e dal Gestore, a segnalare al Gestore eventuali irregolarità riscontrate, nonché l'immissione in servizio di nuovi mezzi e/o attrezzature, richiedendo, se necessario, l'assegnazione di nuovi stalli per i propri mezzi.

3.9.8 Pulizia aeromobile e gestione rifiuti di bordo

La pulizia dell'aeromobile viene effettuata dallo stesso equipaggio dell'aeromobile o da prestatori di servizi di assistenza a terra.

3.9.8.1 Rifiuti di bordo

La presente procedura disciplina le modalità operative per una corretta gestione dei rifiuti relativi alle attività di aviazione e trasporto aereo.

Ulteriore finalità della presente procedura è quella di assicurare ed incentivare il recupero dei materiali riciclabili per una sempre maggiore riduzione degli impatti ambientali.

RIFERIMENTI

D.lgs. n. 152 del 2006 - Testo Unico Ambientale



DEFINIZIONI

- Rifiuti di bordo: Rifiuti, assimilabili a RSU, generati dalle attività di pulizia a bordo degli aeromobili;

DESCRIZIONE AREA DI RACCOLTA

L' Infrastruttura Aeroportuale dispone di un punto di raccolta per i rifiuti di bordo che si generano nelle attività di pulizia dell'aeromobile.

Il punto di raccolta destinato al conferimento dei rifiuti provenienti dalla pulizia di bordo degli aeromobili è posto sulla viabilità aeroportuale, lato città.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 86 108	

La sua posizione è definita da SACAL, in modo che i Prestatori/Autoproduttori possano accedere al punto di raccolta per il conferimento dei rifiuti da essi prodotti rimanendo all'interno dell'area di proprietà del demanio aeronautico.

In tale area sono presenti i cassonetti per la raccolta dei rifiuti solidi urbani e assimilati, con possibilità di selezionare i rifiuti "umidi" e gli altri materiali a raccolta differenziata (vetro, plastica, metalli, carta) dall'indifferenziato, in accordo alla tipologia dei cassonetti.

RESPONSABILITÀ

Ogni Prestatore/Autoproduttore deve assicurare e garantire il completo rispetto delle normative vigenti in materia di igiene, sicurezza ed ambiente.

Al fine di ottimizzare i processi e nel rispetto della sicurezza delle attività, ogni Prestatore/Autoproduttore deve provvedere preventivamente a formalizzare e comunicare al Maintenance Manager informazioni in merito a:

- generalità complete del personale incaricato del servizio di raccolta;
- tipologia e identificazione dei mezzi e modalità di scarico degli stessi;
- stima settimanale dei conferimenti;
- stima delle quantità annue di rifiuti prodotti.

È fatto divieto di abbandonare o gettare anche solo temporaneamente sul suolo dell'aeroporto qualsiasi tipologia di rifiuti, oggetti e comunque qualsiasi materiale solido o liquido.

In caso di violazione, l'operatore sarà considerato responsabile ai sensi degli artt. 192 ("Divieto di Abbandono") e 255 ("Abbandono di rifiuti") del T.U. Ambientale.

È fatto pertanto obbligo di immediato recupero e di rimozione nonché di ripristino in uso dell'area interessata, da parte dei soggetti produttori del rifiuto.

3.9.9 Carico/scarico toilette – Acqua potabile

Il Prestatore/Autoproduttore deve disporre di risorse umane e strumentali per l'effettuazione dei servizi di carico/scarico toilette e di rifornimento dell'acqua potabile all'aeromobile.

3.9.9.1 Bottini di bordo

RIFERIMENTI

D.lgs. n. 152 del 2006 - Testo Unico Ambientale



DEFINIZIONI

- Bottini di bordo: Liquame costituito dallo scarico delle toilette degli aeromobili.

DESCRIZIONE PUNTO DI SCARICO

L'Infrastruttura Aeroportuale dispone di un punto di smaltimento per lo scarico bottini di bordo, provenienti dallo svuotamento dei serbatoi delle toilette degli aeromobili.

L'area destinata allo scarico dei "bottini di bordo" è situata nei pressi del distaccamento dei Vigili del Fuoco. In tale area i prestatori di servizio possono scaricare i liquidi provenienti dalle toilette di bordo degli aeromobili.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 87 108	

Lo scarico di tali liquidi è convogliato nelle vasche di raccolta dei liquami aeroportuali.

RESPONSABILITÀ

Ogni Prestatore/Autoproduttore deve assicurare e garantire il completo rispetto delle normative vigenti in materia di igiene, sicurezza ed ambiente.

Al fine di ottimizzare i processi e nel rispetto della sicurezza delle attività, ogni Prestatore/Autoproduttore deve provvedere preventivamente a formalizzare e comunicare al Maintenance Manager informazioni in merito a:

- generalità complete del personale incaricato del servizio di scarico;
- tipologia e identificazione dei mezzi e modalità di scarico degli stessi;
- stima settimanale degli scarichi;
- stima delle quantità annue di rifiuti prodotti.

È fatto divieto di abbandonare o gettare anche solo temporaneamente sul suolo dell'aeroporto qualsiasi tipologia di rifiuto, solido o liquido.

In caso di violazione, l'operatore sarà considerato responsabile ai sensi degli artt. 192 ("Divieto di Abbandono") e 255 ("Abbandono di rifiuti") del T.U. Ambientale.

È fatto pertanto obbligo di immediato recupero e di rimozione nonché di ripristino in uso dell'area interessata, da parte dei soggetti produttori del rifiuto.

MODALITÀ OPERATIVE DI GESTIONE DEI BOTTINI DI BORDO

I liquami del Bottino di bordo devono essere scaricati nel punto di adduzione collegato alle vasche di raccolta dei liquami.

Il Prestatore/Autoproduttore deve assicurare che ogni attività di scarico avvenga in sicurezza e nel rispetto delle norme ambientali.

Il personale addetto a tale attività deve assicurare il mantenimento della pulizia dell'area provvedendo, se necessario, alla bonifica di eventuale liquame accidentalmente sversato nelle aree adiacenti il punto di adduzione.

3.9.9.2 Impianto erogazione acqua potabile per servizi di bordo



I Prestatori/Autoproduttori che provvedono a rifornire i serbatoi di acqua potabile degli aeromobili, devono approvvigionarsi esclusivamente dall'apposito erogatore aeroportuale di acqua potabile.

I Prestatori/Autoproduttori devono predisporre ed osservare procedure operative e manutentive atte a garantire l'igienicità dei processi di rifornimento dell'acqua potabile, in accordo con quanto previsto dal AHM IATA e dalla normativa vigente.

3.9.10 De-icing – De-snowing

Come riportato nella Sezione 24 del Manuale dell'Aeroporto, tenuto conto delle condizioni climatiche particolarmente miti, lo scalo di Crotone non dispone di attrezzature per il de-icing e per la rimozione della neve.

Nel caso in cui si verificano neviccate in aeroporto con contaminazione dell'area di movimento (non registrate negli ultimi anni), si procede alla chiusura dell'aeroporto al traffico aereo fintanto che la neve si scioglie o viene rimossa con l'ausilio di soggetti esterni.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 88 108	

3.9.11 Operazioni di carico dell'aeromobile

Le operazioni vengono eseguite dal Prestatore in accordo alle procedure del Vettore.

3.9.12 Procedura rifornimento aeromobili

La procedura approvata da ENAC è contenuta nella Sezione 15, capitolo 15.2, del Manuale dell'Aeroporto.

3.9.13 Piano riduzione rischio da impatto con uccelli e animali selvatici

Il Piano è contenuto nella Sezione 17 (Gestione dei rischi derivanti dalla fauna selvatica) del Manuale dell'Aeroporto.

3.9.14 Servizi di assistenza aeroportuale obbligatori

3.9.14.1 Aeromobili di Stato o equiparati

Gli aeromobili di Stato, per come espressamente classificati all'art.744 del Codice della Navigazione, che richiedono di effettuare servizio sull'aeroporto di Crotona con annessa richiesta di parcheggio, devono preventivamente richiedere la disponibilità di parcheggi e contestualmente l'assegnazione dello stand.


La richiesta di assegnazione stand (o eventuale richiesta di revisione di un PPR già precedentemente assegnato) deve essere inoltrata a SACAL-AOC dal Comandante del volo tramite il Prestatore designato, mediante PPR (Prior Permission Request) debitamente compilato, secondo gli orari e le ulteriori informazioni pubblicate in AIP o NOTAM, inviando un messaggio tramite e-mail all'indirizzo: aoc.crv@sacal.it.

Ove il volo di Stato o equiparato non abbia preventivamente richiesto il PPR per il tramite del Prestatore, AOC, ricevuta comunicazione dell'avvicinamento sull'aeroporto, avrà cura di contattare l'Handler per espletamento dei servizi di assistenza.

In caso di ritardo/rifiuto del Prestatore a prestare la necessaria assistenza al volo di Stato o equiparato, AOC comunica l'accaduto ad ENAC per l'eventuale attivazione delle sanzioni previste in caso di infrazioni al presente Regolamento.

AOC, appena ricevuta la notifica, dà comunicazione al Prestatore:

- dell'ETA degli aa/mm;
- del tipo aeromobile/elicottero;
- della piazzola assegnata, nonché di qualsiasi eventuale successiva variazione;
- di ogni richiesta di assistenza inoltrata dal Comandante del volo;

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 89 108	

- di eventuali inconvenienti che possano incidere sulla regolarità delle operazioni di arrivo e partenza;
- dell'EOBT degli aa/mm, appena disponibili.

Il Prestatore assicura la comunicazione a AOC relativamente:

- all'ETA degli aa/mm, quando a conoscenza;
- all'eventuale presenza del marshaller sullo stand pronto a ricevere il volo;
- all'avvenuto blocco dell'aeromobile in arrivo;
- al termine delle operazioni di assistenza, in caso di sosta prolungata;
- alla condizione di aereo pronto alla partenza (stand libero da uomini, attrezzature, materiali e mezzi) e rilasciato;
- all'EOBT dei voli in partenza (se a conoscenza).

Le suddette operazioni avverranno per il tramite di linee:

- radio TX/RX, su frequenza radio UHF 440.450 MHz (registrata ENAV/AOC);
- linea diretta punto/punto (registrata ENAV/AOC);
- linea TX/RX, su frequenza radio UHF dedicata (non registrata AOC/Prestatore).

3.9.14.2 *Aeromobili che non hanno preventivamente scelto il Prestatore*

In caso di aeromobili che non hanno preventivamente scelto il Prestatore, AOC comunica al Vettore (se la notifica del volo è preventiva allo stesso) o direttamente al Comandante del volo il soggetto che svolgerà l'assistenza a terra e allerta il Prestatore (unico soggetto non Autoproduttore) per l'assistenza necessaria.


3.9.14.3 *Copertura servizi durante lo sciopero*

In caso di sciopero nel settore del trasporto aereo, le prestazioni garantite sono quelle riportate sul sito web di ENAC alla pagina "Prestazioni minime garantite". In particolare, per i servizi aeroportuali:

A) *Prestazioni indispensabili nei servizi di sicurezza aeroportuali: antincendio aeroportuale; servizi medici e veterinari; controllo degli accessi al varco*

Nei servizi antincendio aeroportuali e nei servizi medici e veterinari (ove normalmente erogati) le prestazioni indispensabili a garantire la sicurezza dei voli e dei passeggeri devono essere in ogni caso assicurate mediante la predisposizione di appositi presidi (h 24, o per il minor tempo corrispondente alla normale durata delle prestazioni erogate), a tal fine costituiti dal numero minimo necessario di addetti comandati in servizio, ovvero, e sempre che le prestazioni da erogare lo consentano, reperibili.

Al fine di garantire un più adeguato contemperamento tra diritti degli utenti costituzionalmente tutelati e diritto di sciopero degli addetti al servizio antincendio aeroportuale, tenuti in ogni caso ad assicurare il soccorso tecnico urgente, la Commissione di Garanzia si riserva di valutare un accordo tra le parti che, senza arrecare sensibile pregiudizio al diritto alla mobilità degli utenti, assicuri una

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 90 108	

opportuna visibilità all'azione sindacale in occasione dei rinnovi contrattuali della categoria.

Gli addetti al controllo degli accessi al varco garantiscono in caso di sciopero, una funzionalità del servizio nella misura del 50% di quella normalmente assicurata. Nel caso in cui l'aeroporto disponga di un solo varco, la funzionalità di esso deve essere in ogni caso garantita.

B) *Prestazioni indispensabili nei servizi aeroportuali: servizi relativi al flusso (arrivi e partenze) degli aeromobili; servizi relativi al flusso di passeggeri e bagagli*

I soggetti sindacali che promuovono lo sciopero, i lavoratori che esercitano il diritto di sciopero e le imprese garantiscono la piena efficienza dei servizi necessari ad assicurare la regolarità dei voli nelle fasce orarie 7-10 e 18-21. Nelle ore al di fuori delle fasce orarie 7-10 e 18-21, debbono essere erogate prestazioni sufficienti a mantenere una funzionalità dei servizi non inferiore al 20% di quella normalmente assicurata.



Nelle ore al di fuori delle fasce orarie 7-10 /18-21, la Direzione Territoriale ENAC è tenuta ad autorizzare il 20% dei voli schedulati negli orari pubblicati, individuati con le modalità determinate dalla Direzione Centrale di ENAC.

C) *Prestazioni indispensabili nei servizi aeroportuali accessori: pulizie aerostazione e toilette; bar e ristoranti*

I soggetti sindacali che promuovono lo sciopero, i lavoratori che esercitano il diritto di sciopero e le imprese che erogano i servizi garantiscono prestazioni sufficienti a mantenere una funzionalità dei servizi nella misura del 30% di quella normalmente assicurata, elevata al 50% nei mesi da aprile a ottobre (punte stagionali di attività aeroportuale).

3.9.15 Assistenza aeromobili con codice letterale superiore rispetto alla categoria dell'Aeroporto

Le misure di sicurezza, le prescrizioni, i divieti e la procedura per poter operare con aeromobili con codice letterale superiore rispetto alla categoria dell'Aeroporto è contenuta nella Sezione 28 del Manuale dell'Aeroporto.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 91 108	

SEZIONE 4 – SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

4.1 PREMESSA

La safety aeroportuale è quell'insieme di procedure e comportamenti che si attuano al fine di prevenire gli incidenti aeronautici.

I principali riferimenti per la safety aeroportuale sono contenuti nel Manuale dell'Aeroporto. In particolare:

- Sezione 2, capitolo 2.2 – Safety Management System
- Sezione 19 – Piano d'emergenza aeroportuale
- Sezione 29 – Prevenzione incendi in area di manovra

4.2 REPORTING

L'aeroporto di Crotone applica un sistema di reporting che si applica trasversalmente alle infrastrutture, all'organizzazione aziendale ed alle procedure operative, con lo scopo di prevenire tutte le criticità relative all'intero complesso delle attività aeroportuali.


In relazione al Sistema di Gestione della Safety ed in particolare al Reporting System, si rimanda al contenuto del Manuale dell'Aeroporto – Sezione 2 – Par. 2.2.8.

4.3 RISK MANAGEMENT

Il processo di gestione del rischio applicato nell'ambito del Sistema di Gestione della Safety dell'Aeroporto di Crotone è descritto nel Manuale dell'Aeroporto – Sezione 2 – Par. 2.2.5.

4.4 AERODROME SAFETY COMMITTEE

Nell'ambito del Safety Management System aeroportuale, il Safety Manager è supportato da un team di esperti costituiti in un gruppo di lavoro specializzato, denominato Safety Committee, la cui composizione è strettamente connessa

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 92 108	

all'estensione e complessità dell'aeroporto, al livello di traffico realizzato ed alla tipologia delle operazioni aeree, e la cui funzione è quella di contribuire al miglioramento delle operazioni aeroportuali, attraverso il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli operatori, che si confrontano sugli obiettivi di sicurezza, sui risultati del SMS e sulle problematiche evidenziate dalle modalità operative adottate, proponendo possibili soluzioni.

Il Safety Committee è un comitato consultivo che si riunisce almeno 1 volta all'anno, i cui membri componenti, che rappresentano tutti gli operatori air-side, sono dotati di autonomia finanziaria e di capacità di assunzione di responsabilità verso l'esterno, essendo individuati nell'ambito dei vertici aziendali delle organizzazioni sia pubbliche che private presenti in aeroporto.

I compiti assegnati al Safety Committee sono:

- 1) ricevere e valutare rapporti su questioni di sicurezza operativa;
- 2) ricevere rapporti e informazioni statistiche su incidenti e inconvenienti e proporre soluzioni;
- 3) offrire consulenza su aspetti di safety nell'area di movimento, quali:
 - a. la promozione della disciplina della sicurezza in apron;
 - b. la prevenzione del FOD;
 - c. lo sviluppo di misure per operare in sicurezza;
 - d. le azioni da valutare per risolvere problemi di sicurezza nell'area di movimento;
 - e. le problematiche relative agli equipaggiamenti utilizzati nell'apron;
 - f. gli aspetti relativi alla circolazione dei veicoli;
 - g. l'emissione/aggiornamento di istruzioni di safety;
 - h. gli aspetti relativi all'abbigliamento/attrezzature di protezione personale;
 - i. i metodi per sviluppare e promuovere iniziative di sensibilizzazione sulla sicurezza dell'apron;
 - j. le problematiche inerenti alla rimozione di neve e ghiaccio;
 - k. i lavori da eseguirsi in airside;
 - l. gli interventi proposti di modifica/sviluppo dell'area di movimento;
 - m. le procedure operative in condizioni normali e di contingency.


Ulteriori informazioni sulla composizione e su come opera il Safety Committee sono riportate nel Manuale dell'Aeroporto – Sezione 2 – Par. 2.1.8.

4.5 RACCOMANDAZIONI

Per mantenere un livello accettabile di sicurezza nello svolgimento delle attività in airside, è necessario attenersi alle misure, alle prescrizioni e ai divieti contenuti nel Manuale dell'Aeroporto.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 93 108	

Eventuali anomalie o hazard individuati devono essere prontamente condivisi con le funzioni aeroportuali competenti e nell'ambito dei Comitati e di gruppi di lavoro previsti dal Sistema di gestione per la sicurezza aeroportuale.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 94 108	

SEZIONE 5 – SERVIZI DI ASSISTENZA IN CASI DI IRREGOLARITA' OPERATIVE

5.1 GESTIONE DI EVENTI CRITICI AEROPORTUALI: PROCEDURA (AIRPORT CONTINGENCY PLAN)

5.1.1 Generalità

Il Regolamento (UE) n. 255/2010 della Commissione recante norme comuni per la gestione dei flussi del traffico aereo definisce un evento critico come *situazione insolita o crisi che comporti una perdita importante di capacità dello European ATM Network (EATMN) o un grave squilibrio tra la capacità dell'EATMN e la domanda o una grave lacuna nel flusso di informazioni in una o più parti dell'EATMN*.

In ambito aeroportuale sono da considerarsi eventi critici tutte quelle situazioni non pianificate che riducano la capacità dell'aeroporto.

Alcuni eventi critici sono di precipua pertinenza della SACAL; ad esempio, penalizzazioni delle infrastrutture aeronautiche (area di movimento) o del terminal.

Altri sono di precipua pertinenza dell'ENAV; ad esempio, emergenze in atto, penalizzazioni relative allo spazio aereo o alle assistenze alla navigazione.

Altri ancora originano da fenomeni esterni o naturali; ad esempio, atti illegali, condizioni meteorologiche avverse o fenomeni naturali di grave entità.



La capacità standard definita dal Gestore SACAL è di 4 movimenti commerciali (arrivi + partenze), per aeromobili classe C. La capacità ATC normalmente eccede quella definita dal Gestore.

Il piazzale dispone di n. 7 parcheggi per AA/MM di codice C (di cui 4 con capacità A321 / B737NG e 3 con capacità A320 / B737).

Per tutti gli stand non è necessario alcun ausilio per l'uscita dell'aeromobile dalla piazzola (self-manoeuvring):

Lo scopo della presente procedura, a fronte del verificarsi di un evento critico, è quello di definire le modalità, nel rispetto di un equo criterio, per:

- ridurre adeguatamente la capacità aeroportuale e bilanciare i voli in arrivo e partenza secondo criteri di garanzia della sicurezza operativa, contenendo, per quanto possibile e attuabile, disservizi per i passeggeri e perdite economiche per i vettori;
- ripristinare la normale operatività aeroportuale, non appena le condizioni lo permettano.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 95 108	

La presente procedura si applica alle operazioni aeroportuali, al verificarsi di un evento critico che limiti la capacità come, ad esempio, in caso di visibilità ridotta (Allegato 5 all'accordo quadro SACAL-ENAV).

Per quanto riguarda i termini utilizzati nella presente procedura, in aggiunta a quanto riportato nel glossario del presente Regolamento, si fa riferimento alle definizioni, abbreviazioni ed acronimi riportati in AIP Italia.

5.1.2 Collegamenti telefonici e radiotelefonici

Le seguenti tabelle riportano i numeri di telefonia fissa da utilizzare per i coordinamenti operativi tra le parti, sia in fase strategica che tattica, gli indirizzi di posta elettronica e le frequenze radio utilizzate dall'Ente ATS locale.

La SACAL ed ENAV - Lamezia Terme scambiano tra loro tempestive informazioni su qualsiasi variazione dello stato operativo dei collegamenti.

S.A.CAL S.p.A.	N. telefonici	E-mail	Note
Airport Operations Centre (AOC)	0962 794811 349 3581567	Aoc.crv@sacal.it	
Operational Services Manager (OSM)	334 1287556	parrilla@sacal.it	


ENAV – Crotone	N. telefonici	E-mail	Note
Crotone AFIU	0968 410071		Linea registrata
	0968 410021		Linea non registrata
Responsabile OCS	099 5626301 338 4942472	ci-crotone@enav.it	Linee non registrate
Responsabile Centro Aeroportuale	0831 410032 366 9064602	ci-crotone@enav.it	Linee non registrate

Ente ATS	Frequenze	Note
Crotone AFIU	119.105 MHz	Aeronautica
	440.450 MHz	
Lamezia APP/Radar	118.800 MHz	Aeronautica

5.1.3 Priorità

I voli vengono classificati secondo il seguente ordine di priorità, per l'applicazione delle procedure operative di cui ai paragrafi successivi.

Gruppo 1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ militari OAT o in trasferimento o addestrativi in rientro; ➤ BAT; ➤ con status FFR, HEAD, HOSP, HUM, MEDEVAC, SAR, STATE.
Gruppo 2	Voli di aviazione commerciale
Gruppo 4	Voli di riposizionamento, di aviazione generale, addestrativi in sorvolo o in partenza

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 96 108	

Crotone AFIU, su propria valutazione tattica, può non applicare restrizioni ai voli militari addestrativi qualora non necessitino di assistenza da parte di SACAL.

5.1.4 Limitazione con durata superiore alle 2H e inferiore alle 24H

A - CRITERI DI DEFINIZIONE DELLE SEQUENZE DI ACCESSO ALLA CAPACITÀ RESIDUA

Il CCA (rif. 5.2), una volta riunito, sulla base delle ulteriori informazioni raccolte dai componenti partecipanti, verifica se la riduzione temporanea di capacità dello scalo, individuata preliminarmente, debba essere rivista, ribadendo o modificando la capacità residua effettiva dell'aeroporto.

Identificati i limiti massimi consentiti dei flussi, il CCA applica i criteri sotto riportati nella definizione delle sequenze di partenza, che sono individuate secondo i principi di imparzialità e non discriminazione.

I voli appartenenti al Gruppo 1 di cui al § 5.1.3 hanno sempre la priorità, nell'effettuazione del servizio, sui voli appartenenti agli altri gruppi.

Fermi restando i criteri stabiliti ai punti precedenti, il principio base applicato per la definizione della sequenza di effettuazione del servizio di assistenza prevede che i voli vengano inseriti in sequenza dal Gestore Aeroportuale (AOC) sulla base dell'orario schedulato di partenza STD.

In regime di capacità ridotta, lo scalo non ospita:

- voli dirottati da altri scali, se non per motivi di emergenza,
- voli di aviazione generale,
- voli taxi,
- voli ad uso proprio,



Anche i voli cargo possono essere oggetto di un simile divieto, qualora il CCA lo ritenga necessario.

Fanno eccezione ai criteri sopra indicati i voli rientranti dopo il rullaggio/decollo per problemi di varia natura e i voli con emergenze mediche a bordo.

I vettori che abbiano uno o più voli all'interno della sequenza di partenza, dopo la prima ora di applicazione della nuova sequenza, dopo quindi circa due ore dall'evento, tramite specifica comunicazione al Gestore Aeroportuale, possono sostituirlo/li nella stessa posizione della sequenza stessa con altro volo/i, seguendo un criterio di garanzia di maggior riprotezione del passeggero e/o in funzione della destinazione, garantendo il raggiungimento dello status di volo "ready" all'orario previsto di sblocco del volo che si chiede di sostituire.

In presenza di voli appartenenti al medesimo gruppo di priorità verranno applicati i seguenti criteri per la definizione delle sequenze di partenza:

- voli con contemporaneità di STD di cui uno soggetto a slot → precedenza al volo soggetto a slot;
- voli con identico STD → precedenza all'aeromobile con maggiori dimensioni (riferimento oggettivo classe aeromobile).
- Nell'ambito dei voli appartenenti al Gruppo 1 di cui al § 5.1.3 la priorità sarà attribuita ai voli ambulanza e trasporto organi.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 97 108	

B - RITORNO ALLA NORMALE OPERATIVITÀ

Eliminata la causa della riduzione della capacità, prima di tornare alla normalità, sarà comunicata la fine della limitazione con un preavviso di circa un'ora.

Durante tale periodo di tempo saranno annullati tutti i "ready" assegnati dopo l'ora di previsto ritorno alla normalità, così da concludere la sequenza in essere e prepararsi al normale utilizzo dei sistemi standard.

5.1.5 Limitazione con durata superiore alle 24H

Qualora l'evento in corso necessiti di una limitazione della capacità dello scalo per una durata superiore alle 24 ore (ad esempio per l'indisponibilità prolungata di un'infrastruttura o sistema aeroportuale), il CCA può coordinare con EUROCONTROL una limitazione della capacità dello scalo tale da comportare la cancellazione di slot da parte dei vettori che normalmente operano su di esso.

Al fine di garantire imparzialità nell'individuazione di un nuovo equilibrio tra arrivi e partenze sullo scalo, il CCA si avvale di un sistema proporzionale basato sugli slot assegnati, in base al quale ogni vettore si vede cancellare un numero di slot in proporzione alla riduzione di capacità.

La tabella esemplificativa riportata al § 5.1.9 indica il numero di voli in arrivo da cancellare calcolato rispetto alla percentuale di riduzione di capacità in atto sullo scalo, sulla base del numero di voli medi giornalieri in arrivo programmato nella stagione.

Nel periodo di riduzione temporanea della capacità, ciascun vettore determina quali voli eliminare dal proprio programma giornaliero, basandosi sugli slot effettivamente utilizzati.

5.1.6 Modalità operative



AOC e Crotone AFIU, rispettivamente appartenenti a SACAL ed ENAV – Crotone, sono gli uffici operativi reciprocamente di primo riporto. Al verificarsi di un evento critico che limiti la capacità aeroportuale, entrambi applicano le seguenti procedure di *contingency* secondo l'apposita Lettera di Operazioni.

Gli eventi critici possono originare da:

- limitazioni delle facilities di pertinenza del Gestore;
- limitazioni nella erogazione dei servizi o nella disponibilità delle infrastrutture di ENAV;
- eventi esterni.

A - RIDUZIONE DI CAPACITÀ NON PIANIFICATA O IMPROVVISO ECCESSO DI DOMANDA - RISPOSTA RAPIDA

Per risposta rapida si intende l'applicazione di procedure di *contingency* nel tempo che intercorre fra il verificarsi di un evento critico e la ricezione di eventuali istruzioni specifiche da parte dei rispettivi Responsabili.

	AEROPORTO DI CROTONE					
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 98	di 108	

L'ufficio che viene per primo a conoscenza del verificarsi di un evento critico che limiti la capacità aeroportuale, informa l'altro.

SACAL

L'AOC applica le seguenti procedure:

Procedure generali

Scambia con Crotone AFIU informazioni sulla capacità residua:

- comunicandola, se l'evento critico rientra fra quelli di pertinenza del Gestore;
- ricevendo l'informazione, qualora rientri fra quelli di pertinenza di ENAV;
- concordandola, qualora origini da fenomeni esterni.

Procedure per aeromobili in arrivo

- Nel caso di saturazione dei piazzali, concorda con Crotone AFIU eventuali posizioni di sosta alternative (ad esempio, porzioni della taxiway B);
- Richiede a Crotone AFIU l'emissione di restrizioni di flusso, sulla base delle proprie esigenze tattiche;
- Richiede a Crotone AFIU di applicare restrizioni ai voli classificati secondo i gruppi di priorità di cui al § 5.1.3, partendo dal gruppo 3, come necessario;
- Comunica a Crotone AFIU i nominativi di specifici voli che non possono essere accettati, a prescindere dalle restrizioni applicate ai gruppi di cui al § 5.1.3 (ad esempio per provenienza o dimensione dell'aeromobile).

Procedure per aeromobili in partenza

Adegua alla capacità residua:

- le procedure di imbarco,
- l'emissione dei READY.

ENAV

Crotone AFIU applica le seguenti procedure:



Procedure generali

Scambia con AOC informazioni sulla capacità residua:

- comunicandola, se l'evento critico rientra fra quelli di pertinenza dell'ENAV;
- ricevendo l'informazione, qualora rientri fra quelli di pertinenza di SACAL;
- concordandola, qualora origini da fenomeni esterni.

Procedure per aeromobili in arrivo

- Nel caso di saturazione dei piazzali, concorda con AOC eventuali posizioni di sosta alternative (ad esempio, porzioni della taxiway B);
- Richiede a Roma ACC l'emissione di restrizioni di flusso richieste da AOC o sulla base delle proprie esigenze tattiche;

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 99 108	

- Applica restrizioni ai voli classificati secondo i gruppi di priorità di cui al § 5.1.3, partendo dal gruppo 3, come necessario;
- Coordina il dirottamento di specifici voli che non possono essere accettati, a prescindere dalle restrizioni applicate ai gruppi di cui al § 5.1.3 (ad esempio per provenienza o dimensione dell'aeromobile).

Procedure per aeromobili in partenza

Adeguata l'emissione delle autorizzazioni alla messa in moto alla capacità residua.

B - RIDUZIONE DI CAPACITÀ NON PIANIFICATA O IMPROVVISO ECCESSO DI DOMANDA - RISPOSTA A MEDIO TERMINE

Per risposta a medio termine si intende l'applicazione di specifiche procedure di *contingency*, comunicate a AOC ed a Crotone AFIU da parte dei rispettivi Responsabili.

L'emissione di procedure specifiche può avvenire con un ritardo anche di alcune ore rispetto al verificarsi di un evento critico, poiché dipende dalle determinazioni del CCA, specificamente riunitosi.

5.1.7 Gestione informazioni e azioni nel terminal



In modo proporzionato all'entità dei ritardi/cancellazioni in atto, SACAL provvede a:

- disporre una pronta informativa ai passeggeri sulla situazione in atto, tramite ogni mezzo di comunicazione a disposizione dei componenti del CCA, anche al fine di ridurre l'arrivo in aeroporto di passeggeri e/o loro accompagnatori;
- garantire l'apertura prolungata in fascia notturna di almeno il 50% dei punti di ristoro in aerostazione;
- predisporre, in coordinamento con la Protezione Civile, l'eventuale dislocazione di sedute e la distribuzione di bottiglie d'acqua per il tempo strettamente necessario alla decongestione dell'aerostazione passeggeri (nei casi più estremi anche di brandine e coperte per il riposo notturno).

In tale scenario, SACAL deve:

- mantenere aggiornato il sito internet dello scalo con informativa ai passeggeri circa la situazione in atto, raccomandando agli stessi di mettersi in contatto con gli uffici della Compagnia aerea per la quale posseggono titolo di viaggio, al fine di avere aggiornamenti sullo status del proprio volo;
- mettere a disposizione un numero di navette necessario all'eventuale trasferimento dei passeggeri da/verso altri aeroporti, approntando, altresì, il numero di risorse necessarie all'assistenza;
- diffondere adeguata informativa al pubblico tramite annunci e cartellonistica a messaggio variabile;
- mettere a disposizione dei passeggeri sul banco informazioni la brochure appositamente predisposta per gli stati di crisi di durata superiore alle 24 ore.

Il Vettore, in allineamento alla normativa vigente, dovrà assicurare assistenza ai propri passeggeri in maniera continuativa (con particolare riferimento al Reg. CE

	AEROPORTO DI CROTONE					
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina 100	di 108	

261/04 e alla Carta dei Diritti del Passeggero). In coerenza con il piano di informazione predisposto dal gestore, il vettore deve garantire la corretta informazione ai passeggeri.

5.1.8 Ripristino della capacità aeroportuale ordinaria

Il CCA, ripristinate le condizioni *ex ante* per il mantenimento della capacità ordinaria dello scalo, dichiara il ritorno alle normali operazioni aeroportuali e scioglie i propri presidi.

SACAL - AOC richiede la cancellazione degli eventuali NOTAM di limitazione della capacità o di indisponibilità di sistemi e infrastrutture.

ENAV - Crotone AFIU richiede la cancellazione degli eventuali NOTAM di indisponibilità di servizi o sistemi che hanno causato la limitazione della capacità.


ENAV e il Gestore Aeroportuale ripristinano l'utilizzo delle procedure ordinarie.

Il CCA è convocato nuovamente in data successiva agli eventi per una rielaborazione dei dati e delle informazioni gestite durante la crisi e con il fine specifico di individuare miglioramenti nella gestione delle situazioni operative di capacità aeroportuale ridotta.

5.1.9 Guida alle cancellazioni (esempio)

Tabella dei voli da cancellare a seguito della corrispondente riduzione di capacità dello scalo - SUMMER o WINTER										
		Percentuale di riduzione della capacità richiesta dalla situazione in atto								
	<u>AAMM</u> giorno	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	Note
Operatore 1	50	5	10	15	20	25	30	35	40	
Operatore 2	17	2	3	5	7	8	10	12	13	

Il numero di voli può essere arrotondato all'intero più vicino.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 101 108	

5.2 COMITATO RISPOSTA CRISI: COMPOSIZIONE, CONVOCAZIONE E ATTIVAZIONE

5.2.1 Comitato di Controllo della Capacità Aeroportuale (CCA)

Nell'aeroporto di Crotona è istituito il Comitato di Controllo della Capacità Aeroportuale (CCA).

Il Comitato ha lo scopo di:

- condividere le informazioni sulla situazione in essere e gestire, a livello di operazioni di scalo, la riduzione di capacità a seguito di un evento critico;
- individuare le azioni necessarie a bilanciare domanda ed offerta di trasporto;
- informare i rappresentanti delle compagnie aeree e degli handler designati dalle stesse e interessati dalle conseguenze delle decisioni in merito alla riduzione di capacità dello scalo;
- minimizzare i disagi per i passeggeri e coordinare misure straordinarie di assistenza;
- accelerare, per quanto possibile, il ripristino delle normali operazioni aeroportuali.

Il Comitato è così composto:

1. Gestore Aeroportuale, rappresentato dall'Accountable Manager, dai Responsabili operativi interessati, dal Safety Manager (qualora necessario);
2. ENAV – Crotona;
3. Vettori / Operatori / Enti di Stato operanti sullo scalo – un rappresentante o suo delegato;
4. Comitato Utenti – un rappresentante o suo delegato.

ENAC può decidere di partecipare al CCA.

Il CCA è presieduto dal Gestore, o dall'ENAC qualora partecipi ai lavori.

I soggetti indicati ai precedenti numeri 3. e 4. non hanno potere decisionale in merito alla scelta del Comitato sulla capacità residua e sulla conseguente percentuale di cancellazioni da attuare.

Il CCA è convocato dal Presidente o qualora un membro del CCA ne faccia esplicita richiesta.



Il CCA si riunisce presso la Sala COE nel minor tempo possibile e comunque entro 2 ore dalla convocazione.

Nel caso d'indisponibilità della sala COE, il CCA si riunisce presso la sala riunioni di SACAL o in altra sede aeroportuale ritenuta più vantaggiosa per la gestione dell'evento.

Sono accettabili anche riunioni in teleconferenza al posto di quelle fisiche, mentre non sono considerate riunioni del CCA eventuali contatti bilaterali.

Ciascun Vettore/Prestatore deve nominare uno o più referenti che possano essere contattati in caso di attivazione del CCA.

I referenti devono avere la possibilità di trasmettere e coordinare in maniera tempestiva le proprie risorse, al fine di rendere applicabili le azioni decise dal CCA.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 102 108	

5.2.2 Compiti generali dei membri del Comitato

Di seguito si richiamano i compiti generali dei componenti del CCA.

1. Gestore Aeroportuale:

- Nell'immediatezza, in condivisione con ENAV ed informando ENAC, gestisce tatticamente la limitazione della capacità aeroportuale in termini di gestione delle operazioni di scalo e di informazione all'utenza aeroportuale.
- Condivide nel CCA le informazioni relative allo stato delle infrastrutture aeroportuali e i servizi svolti direttamente o dalle società private presenti in aeroporto, nonché le tempistiche degli eventuali interventi di ripristino relativi a impianti o infrastrutture di propria competenza.
- Comunica le decisioni condivise in CCA ai Vettori/Prestatori, provvedendo alla richiesta di appositi NOTAM.

2. ANSP (ENAV):

- Nell'immediatezza, in condivisione con SACAL, gestisce tatticamente la limitazione della capacità aeroportuale in termini di gestione del controllo del traffico aereo e della movimentazione al suolo degli aeromobili.
- Condivide nel CCA le informazioni relative a eventuali restrizioni dello spazio aereo, allo stato della domanda di traffico aereo durante la durata dell'evento e alla disponibilità ricevuta dagli altri scali in caso di previsti dirottamenti.
- Comunica a EUROCONTROL eventuali limitazioni prolungate della capacità e gestisce la modifica dei flussi in arrivo e partenza secondo quanto previsto dalla presente procedura.

3. Tutti i soggetti del CCA:

- Al fine di agevolare la presa di decisione del Comitato, hanno cura di fornire le tempistiche necessarie alla gestione delle attività di propria competenza utili al raggiungimento degli scopi del Comitato e al ripristino delle normali condizioni di operatività dello scalo.


A valle delle decisioni del Comitato, ENAC - Direzione Territoriale Calabria, se necessario:

- Coordina le informazioni con la Prefettura e con l'unità di crisi centrale ENAC, nonché verso gli Enti di Stato aeroportuali, convocandoli al tavolo, se necessario.
- Coordina tramite la Prefettura la comunicazione con le amministrazioni locali.

5.2.3 Azioni del comitato

Il Comitato:

- Verifica se la riduzione temporanea di capacità dello scalo, individuata preliminarmente, debba essere rivista;

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 103 108	

- Verifica che la distribuzione della capacità residuale dello scalo ai vettori con operazioni programmate nella fascia temporale interessata, sia coerente con i criteri predefiniti riportati nel paragrafo successivo della presente procedura.

5.3 OPERAZIONI IN PRESENZA DI LIMITAZIONI OPERATIVE

5.3.1 Operazioni in bassa visibilità



Nell'aeroporto di Crotona non sono permesse operazioni in bassa visibilità. Sono invece permesse operazioni in condizioni di visibilità ridotta, con misure di sicurezza, prescrizioni e divieti da osservare definite nella Sezione 23 del Manuale dell'Aeroporto.

5.3.2 Operazioni invernali

Nell'aeroporto di Crotona, tenuto conto delle condizioni climatiche decisamente miti, non sono previste particolari misure per le operazioni invernali. Maggiori dettagli sono riportati nella Sezione 24 del Manuale dell'Aeroporto.

5.3.3 Operazioni notturne

Le misure di sicurezza, le prescrizioni e i divieti da osservare in caso di operazioni notturne sono definite nella Sezione 26 del Manuale dell'Aeroporto.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 104 108	

SEZIONE 6 – VERIFICHE E MISURE INTERDITTIVE

6.1 VERIFICA DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO DI SCALO E PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E INTERDITTIVI

Tutti i soggetti aeroportuali, nel caso d'inosservanza del presente Regolamento, saranno sottoposti alle sanzioni previste dalla normativa vigente applicabile.

6.1.1 Accertamento delle infrazioni

L'espletamento dei compiti di vigilanza e controllo, in ordine alla applicazione delle norme contenute nel presente Regolamento di Scalo e di tutte le altre norme e leggi vigenti, nonché l'accertamento, la contestazione e la comminazione delle relative sanzioni è demandato alle Forze dell'Ordine presenti in aeroporto, alla Dogana, nonché al personale dell'ENAC, delegato ai servizi ispettivi di controllo.

Le Forze dell'Ordine avranno cura di trasmettere copia dei provvedimenti sanzionatori adottati a ENAC per la gestione di eventuali impugnazioni e/o ricorsi.



Alla Società di Gestione aeroportuale S.A.CAL. S.p.A. è demandato il compito (esclusivamente per i soggetti privati) dell'accertamento dell'infrazione e della comunicazione della stessa sia al contravventore (Persona Fisica e/o Società/Ditta) che a ENAC ed alla Polaria per l'attivazione delle eventuali azioni sanzionatorie.

Per infrazioni con impatto sulla safety aeroportuale, a SACAL spetta anche il compito della redazione di un'apposita statistica, che rappresenta una delle fonti essenziali di alimentazione dati dell'SMS aeroportuale. A tal proposito, verranno fornite da ENAC tutte le evidenze relative all'attività sanzionatoria propria e di quelle svolte dalle Forze dell'Ordine (esclusivamente per provvedimenti riguardanti la safety).

Per quanto riguarda le infrazioni nella zona airside dell'aeroporto, la Società di Gestione S.A.CAL S.p.A., espleta l'attività di notifica attraverso i propri ADI (Airside Duty Inspector), che sono riconoscibili dall'abbigliamento ad alta visibilità ed il cui elenco nominativi è depositato presso ENAC.

L'ADI, a seguito dell'accertamento di un'infrazione, porrà in atto le seguenti azioni:

- Notifica alla Società/Ente d'appartenenza della persona o del mezzo soggetto dell'infrazione, con allegato il modulo "Segnalazione d'infrazione" (Mod. OSM-103, vedi Allegato 4), attraverso l'invio di una lettera a mezzo fax, PEC, raccomandata, o consegna a mano.
- Per ogni invio, conservazione, in archivio cartaceo, di una ricevuta che attesti la ricezione della comunicazione da parte della Società/Ente a cui è stata inviata.
- Nel caso in cui il contravventore non volesse firmare per ricevuta il modello, tale negazione è specificata sullo stesso a cura dell'ADI.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 105 108	

- Trasmissione di tale comunicazione alla DT, per conoscenza.

6.1.2 Provvedimenti sanzionatori di ENAC

- ENAC, in ottemperanza alle proprie funzioni di polizia e di vigilanza, ha il potere di comminare, in caso di violazione del presente Regolamento e/o delle procedure dallo stesso richiamato, sanzioni amministrative ai sensi dell'art. 1174 del Codice della Navigazione, nonché le sanzioni amministrative accessorie (sospensione dai titoli o dalla professione) previste dal successivo art. 1175.
- ENAC ha altresì il potere di comminare sanzioni amministrative ai Vettori aerei ed al Prestatore/Autoproduttore o al Gestore, qualora questi operino per conto dei vettori, in forza dei Regolamenti (CE) n°261/2004 e n°1107/2006.

Ai sensi della Legge 24 novembre 1981, n. 689, dopo aver ricevuto copia dell'accertamento, ENAC applica la relativa procedura e, ove ne ravvisi gli estremi, commina la sanzione.

Le sanzioni previste per violazioni al presente Regolamento sono le seguenti:

- Per inosservanza di disposizioni del presente Regolamento o di provvedimenti legalmente dati dall'Autorità competente in materia di polizia degli aeroporti, se il fatto non costituisce reato, si applica la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da € 1.032,00 a € 6.197,00.
- Se l'inosservanza riguarda un provvedimento dell'Autorità in materia di circolazione nell'ambito del demanio aeronautico, si applica la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da € 51,00 a € 309,00 (per la definizione dell'importo si veda il § 4.1.3).



6.1.3 Provvedimenti sanzionatori delle Forze di Polizia e dell'Agenzia delle Dogane

Fermi restando i poteri sanzionatori delle Forze di Polizia e dei Funzionari Doganali presenti in aeroporto, derivanti e nei limiti dei propri compiti d'istituto, ulteriore potere sanzionatorio viene conferito agli stessi relativamente ai casi di violazione di cui al comma a) del paragrafo precedente.

6.1.4 Divieto di fumo e relative sanzioni

In ottemperanza alla normativa vigente, è fatto divieto a chiunque di fumare all'interno dell'aerostazione passeggeri, in tutti i manufatti aeroportuali e nell'intera zona *air-side* dell'aeroporto. Tale divieto è esteso anche alle sigarette elettroniche.

La SACAL cura l'osservanza del divieto esponendo, ove previsto dalla legge, in posizione visibile, idonea segnaletica con richiami, in lingua italiana ed inglese, al divieto, alla norma ed all'indicazione della sanzione prevista per i trasgressori.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 106 108	

La verifica dell'ottemperanza del divieto di fumo da parte degli utenti e degli Enti/Operatori aeroportuali e l'applicazione delle relative sanzioni sono demandate anche alle Forze di Polizia presenti in aeroporto, a cui, comunque, tutto il personale aeroportuale in servizio può segnalare eventuali inosservanze.

6.2 ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO DEL GESTORE

Secondo quanto previsto dall'art. 705 comma 1 del Codice della Navigazione, SACAL ha il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali nonché di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti in Aeroporto.

In particolare, la lettera e) dello stesso articolo prevede che il gestore verifichi il rispetto delle prescrizioni del Regolamento da parte degli operatori privati fornitori di servizi aeroportuali, al fine dell'applicazione delle sanzioni previste dal presente Regolamento.

Tutto ciò premesso, non riconoscendosi in capo al Gestore il potere di applicare direttamente sanzioni amministrative, SACAL, attraverso le proprie unità organizzative Safety Management System, Quality, Compliance Monitoring e Security, allo scopo di una maggiore responsabilizzazione degli operatori privati, adotta forme capillari d'informazione che mettano i soggetti aeroportuali nelle condizioni di conoscere le norme indicate nel presente regolamento. Inoltre, attraverso le attività di sorveglianza svolte dalle strutture locali di cui dispone OSM (AOC), SACAL verifica il rispetto delle prescrizioni del presente Regolamento.

Nel caso in cui sia rilevata una violazione alle norme prescritte, SACAL informa tempestivamente ENAC e/o le Autorità competenti.


SACAL una volta individuato il responsabile della violazione, ha l'onere di darne comunicazione formale ad ENAC, entro il termine di 15 giorni dal rilievo, per l'adozione dei provvedimenti di competenza.

Nel caso in cui si renda necessaria la rimozione di un aeromobile incidentato, si attua quanto previsto nella Sezione 21 del Manuale dell'Aeroporto, proponendo a ENAC, in caso di mancato recupero dei costi di rimozione, l'attuazione dell'art. 729 del Codice della Navigazione.

6.2.1 Controllo sulla conservazione dei documenti di volo da parte dei prestatori e autoproduttori di servizi di assistenza a terra

1) Generalità

I Vettori ovvero i Prestatori/Autoproduttori certificati che operano, per conto dei Vettori, sullo scalo, devono provvedere alla conservazione dei documenti dei voli assistiti, ai sensi del Regolamento CE n. 859/2008 All.3 Capo A par. OPS.1.140 "Informazioni da trattenere a terra" e del Regolamento (UE) N. 965/2012 par. CAT.GEN.MPA.185 "Informazioni da trattenere a terra".

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 107 108	

La documentazione, destinata alla conservazione obbligatoria, deve includere:

- copia del piano di volo operativo (operational flight plan), se del caso;
- copie della parte pertinente del quaderno tecnico di bordo del velivolo (QTB/ATL), se disponibile in copia cartacea; qualora non sia disponibile in forma cartacea, il Prestatore/Autoprodotto deve comunicarlo a SACAL, che informerà ENAC;
- documentazione relativa alla massa e al bilanciamento (piano di carico / load sheet);
- notifiche di carichi speciali (manifesto delle merci / cargo manifest);
- dichiarazione unica del vettore (DUV).

L'Autorità può consentire che tutte o parte delle informazioni siano presentate in una forma diversa da quella stampata su carta.

2) Riferimenti

- Codice della navigazione, art. 705.
- Circolare ENAC APT-08C.
- Regolamento CE n. 859/2008, Allegato III, Capo B, Capo J e Capo P.
- Regolamento UE n. 965/2012, Allegato IV, Capo A.

3) Obblighi del Gestore - SACAL

Nell'ambito delle funzioni di coordinamento e controllo, di cui all'Art. 705 del Codice della Navigazione e secondo le indicazioni della Circolare ENAC APT-08C, il Gestore aeroportuale deve acquisire la certezza della conservazione obbligatoria della succitata documentazione. Inoltre, SACAL deve comunicare a ENAC il luogo ove tale documentazione è conservata a cura del Prestatore/Autoprodotto, al fine di permettere alla medesima le proprie verifiche ispettive.



4) Modalità operative

Ciascun Prestatore/Autoprodotto provvede alla predisposizione delle Cartelle Volo per tutti i voli assistiti, conservandole per almeno 3 mesi nei propri archivi, elencandole in ordine di data/compagnia/numero volo e ponendo cura che le Cartelle Volo contengano almeno i documenti obbligatori definiti nei Regolamenti europei richiamati al paragrafo 2.

Ciascun Prestatore/Autoprodotto deve comunicare a SACAL (indirizzo PEC: sacalspa@legalmail.it), all'attenzione del OSM, il luogo di conservazione delle Cartelle Volo e le modalità di accesso per espletamento delle prescritte attività ispettive.

SACAL, nell'ambito degli obblighi di cui al precedente punto 3), effettua ispezioni documentali su ciascun Prestatore/Autoprodotto operativo in aeroporto, registrando gli esiti.

Il OSM, esaminati gli esiti delle verifiche, se identifica eventuali non conformità e/o difformità, provvede ad avvisare ENAC.

	AEROPORTO DI CROTONE				
	Regolamento di Scalo Edizione 4	Documento n° APT CRV-RS	Revisione 1	Pagina di 108 108	

5) Quadro di sintesi conservazione documenti

DOCUMENTO	ARCHIVIAZIONE
Copia del piano di volo operativo / operational flight plan	3 mesi
Copia della parte pertinente del quaderno tecnico di bordo dell'aeromobile (QTB/ATL)	3 mesi
Piano di carico / load sheet	3 mesi
Manifesto delle merci / cargo manifest	3 mesi
Dichiarazione unica del vettore (DUV) in arrivo e partenza	3 mesi
Risultati ispezioni documentali del Gestore	1 anno

6.3 ATTIVITÀ DI AUDITING VERSO GLI OPERATORI

Al fine di garantire il rispetto dei contenuti del presente regolamento da parte di tutti gli operatori aeroportuali, il Gestore esercita un'attività di costante sorveglianza sull'operato degli stessi, oltre all'esecuzione di specifici audit programmati, imponendo le azioni correttive necessarie e (ove possibile) attuando procedure alternative, con l'addebito di eventuali costi al soggetto inadempiente e proponendo ad ENAC l'irrogazione della sanzione prevista.

Nella zona airside tale attività viene effettuata secondo le modalità previste nelle Sezioni 2 e 16 del Manuale dell'Aeroporto.

Nel caso di violazioni delle norme prescritte relative ad altre aree aeroportuali, l'Accountable Manager di SACAL o il Responsabile competente trasmette a ENAC una segnalazione scritta su quanto riscontrato, entro il termine di 15 giorni.

6.4 MISURE INTERDITTIVE

Il Gestore aeroportuale applica, in casi di necessità ed urgenza e salva ratifica di ENAC, le misure interdittive di carattere temporaneo previste dal Regolamento di Scalo e dal Manuale dell'Aeroporto.