



## CIRCOLARE

SERIE GENERALE

Data: 12/10/2018

GEN-05A

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

*L'appartenenza di una Circolare ad una serie specifica è rappresentativa della materia in essa prevalentemente trattata. L'applicabilità o meno della Circolare ai diversi soggetti (operatori, gestori aeroportuali, etc.) deve essere tuttavia desunta dai contenuti di essa.*



**INDICE**

1. Premessa
2. Applicabilità e scopo
3. Normativa di riferimento
4. Definizioni
5. Ruoli e competenze
  - 5.1. Enac
  - 5.2. Vettore aereo
  - 5.3. Gestore aeroportuale

**PARTE I – Piano di assistenza del vettore alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari**

6. Redazione del Piano di assistenza

**PARTE II – Fornitori di assistenza e rispettivi ruoli**

7. Premessa
  - 7.1. Soggetti istituzionali
  - 7.2. Compagnie aeree
  - 7.3. Gestore aeroportuale
    - 7.3.1. Le sale di assistenza
  - 7.4. Soggetti terzi
    - 7.4.1. Personale che fornirà assistenza e sua formazione

8. Formazione

9. Decorrenza

**FLUSSO ASSISTENZA VITTIME DI INCIDENTI AEREI**

**APPENDICE**



**ACRONIMI**

**COE: Centro Operativo Emergenza**

**ICAO: International Civil Aviation Organization**

**PEA: Piano Emergenza Aeronautico**

**PMA: Postazione Medica Avanzata**

**UE: Unione Europea**

**SAT: Special Assistant Team – Go Team**

## **1. PREMESSA**

L'ICAO e l'Unione Europea stabiliscono che ciascuno Stato debba predisporre a livello nazionale di un Piano di assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari.

La presente Circolare definisce le linee guida per la corretta redazione e implementazione del Piano nazionale con particolare riferimento ai contenuti ed alle azioni che dovranno essere previste negli ERP (*Emergency Response Plan*) delle Compagnie Aeree come sezione dedicata e denominata "Piano di Assistenza alle Vittime di Incidenti Aerei e Loro Familiari" ed al ruolo ed alle azioni raccomandate per ogni singolo attore coinvolto nelle fasi di assistenza in caso di incidente aereo.

Le azioni e i comportamenti durante una situazione di crisi devono considerare gli aspetti sociali, umanitari e finanziari nei confronti delle persone coinvolte nell'evento e dei loro familiari attraverso un'omogenea e adeguata assistenza ai passeggeri, ai membri dell'equipaggio e ad eventuali altre vittime coinvolte.

In ossequio a quanto previsto dall'ICAO, l'ENAC instaura una collaborazione continua e fattiva con le associazioni dei parenti delle vittime di incidente aereo al fine di utilizzare il contributo da queste offerto in ogni settore riguardante l'assistenza alle vittime di incidente aereo e ai loro familiari.

Nel caso si renda necessaria l'applicazione del Piano, l'ENAC attiva la propria Sala Crisi e i propri presidi aeroportuali.

## **2. APPLICABILITA' E SCOPO**

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

La presente Circolare si applica in caso di incidente che si verifichi in territorio nazionale o in caso di coinvolgimento di vettore aereo registrato in Italia o, per quanto concerne l'assistenza ai familiari, in caso di presenza di passeggeri di nazionalità italiana a bordo di aeromobile coinvolto nell'incidente avente destinazione o origine in Italia.

La presente Circolare ha lo scopo di dare indicazioni:

- Ai vettori, sulla corretta redazione del Piano di assistenza delle persone coinvolte e dei loro familiari in linea con le previsioni regolamentari internazionali ed europee di riferimento ed in particolare all'articolo 21 del Regolamento (UE) n. 996/2010 recante "Assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari", con particolare riferimento al sostegno psicologico
- Ai soggetti coinvolti nel processo di assistenza alle vittime e ai loro familiari, sulla corretta gestione delle fasi dello stesso, garantendo un'informazione semplice, diretta e tempestiva circa l'evento e assicurando che venga fornita un'adeguata assistenza materiale e psicosociale alle persone coinvolte in un incidente aereo.

-

### 3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- ICAO Annesso 9, Facilitation - SARPS 8.46 Recommended Practice — Contracting States should establish legislation, regulations and/or policies in support of assistance to aircraft accident victims and their families
- ICAO Annesso 19, Safety management system
- ICAO Doc 9137-AN/898 part 7, Airport Emergency Planning, Second Edition 1991
- ICAO 9973-AN/486, Manual on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families, First Edition 2013
- ICAO Doc 9998-AN/449, ICAO Policy on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families, First Edition 2013
- Art. 21 Regolamento (UE) n. 996/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 ottobre 2010 sulle inchieste e la prevenzione di incidenti ed inconvenienti nel settore dell'aviazione civile e che abroga la direttiva 94/56/CE
- Regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione del 5 ottobre 2012 che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative per quanto riguarda le operazioni di volo ai sensi del Regolamento CE n. 216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio
- Regolamento (UE) n. 139/2014 della Commissione del 12 febbraio 2014 che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative relativi agli aeroporti ai

sensi del regolamento n.2018/1139 del 4 luglio 2018 del Parlamento europeo e del Consiglio

- Codice della Navigazione Artt. 687, 690, 705, 718, 726, 727, 728, 729, 826, 830, 831, 832, 837
- Circolare ENAC APT 18A del 30 gennaio 2008 – “Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA) – Incidente aereo”
- Direttiva del Capo del Dipartimento della Protezione Civile del 2 maggio 2006 recante “Indicazioni per il coordinamento operativo di emergenze” ed in particolare il capitolo 3 – “Incidenti aerei”, come modificata dalla Direttiva del Capo del Dipartimento della Protezione civile del 27 gennaio 2012, modifiche alla Direttiva 2 maggio 2006, recante “Indicazioni per il coordinamento operativo di emergenze”.

#### 4. DEFINIZIONI

- **Best practices**, le azioni da porre in essere da parte delle principali autorità e compagnie aeree operanti nel mondo e ciò che si aspettano le persone coinvolte a seguito di un incidente aereo sia nell'immediato sia nel lungo termine
- **COE**, è il Centro Operativo per l'Emergenza dove si riuniscono i responsabili del vettore e aeroportuali dei soggetti coinvolti nel coordinamento e nella gestione dell'emergenza a seguito di eventi aeronautici. Il COE è presieduto dal Direttore Aeroportuale.
- **Familiare della vittima**, il coniuge della vittima, e/o i diretti ascendenti o discendenti, per sanguineità o affinità, e/o il parente più prossimo e/o un'altra persona strettamente legata (biologicamente, legalmente o emotivamente) alla vittima di un incidente.
- **Incidente aereo**, un evento, associato all'impiego di un aeromobile che, nel caso di un aeromobile con equipaggio, si verifica fra il momento in cui una persona si imbarca con l'intento di compiere un volo e il momento in cui tutte le persone che si sono imbarcate con la stessa intenzione sbarcano o, nel caso di un aeromobile a pilotaggio remoto, si verifica tra il momento in cui l'aeromobile è pronto a muoversi per compiere un volo e il momento in cui si arresta alla conclusione del volo e il sistema propulsivo principale viene spento, nel quale:
  - a) una persona riporti lesioni gravi o mortali per il fatto di:

- essere all'interno dell'aeromobile, oppure
- venire in contatto diretto con una parte qualsiasi dell'aeromobile, comprese parti staccatesi dall'aeromobile stesso, oppure,
- essere direttamente esposta al getto dei reattori

fatta eccezione per i casi in cui le lesioni siano dovute a cause naturali, siano auto inflitte o procurate da altre persone, oppure siano riportate da passeggeri clandestini nascosti fuori dalle zone normalmente accessibili ai passeggeri e all'equipaggio; oppure,

b) l'aeromobile sia scomparso o sia completamente inaccessibile.

- **Numero Verde**, numero di telefono gratuito attivato immediatamente dal Vettore aereo per fornire informazioni ai familiari e raccogliere informazioni utili alla verifica della lista passeggeri.
- **Sala crisi ENAC**, struttura a disposizione dei vertici dell'ENAC nel caso in cui si verificano eventi di particolare rilevanza e/o gravità afferenti il settore del trasporto aereo. Si attiva su disposizione del Direttore Generale dell'ENAC e rappresenta il punto di contatto fra l'ENAC, il Ministero Affari Esteri, la Protezione Civile (Sala Situazione Italia) ed altri Enti coinvolti nell'evento. E' in stretto contatto con il COE Aeroportuale.
- **SAT Special Assistance Team (o Go Team)**, è una squadra composta da personale selezionato dal vettore aereo che viene attivata a seguito del verificarsi di un incidente aereo.  
Il suo ruolo è quello di essere il collegamento tra i passeggeri dell'aeromobile coinvolto nell'incidente e/o le loro famiglie e la compagnia aerea e di fornire loro assistenza e supporto psico-sociale.
- **Superstite**, la vittima che non abbia sofferto lesioni mortali come risultanti dall'incidente aereo.
- **Team di Contatto**, viene nominato dal COE. E' costituito in composizione variabile, secondo la tipologia dell'incidente e delle persone coinvolte, dai soggetti delle istituzioni presenti al COE, da personale del Gestore Aeroportuale, da un delegato dell'ENAC, specificamente e opportunamente formato, che coordina il Team di Contatto, nonché da eventuali Soggetti terzi. Opera in stretto coordinamento con il COE Aeroportuale. La sua funzione è quella di assicurare una corretta informazione alle vittime e ai loro familiari sulla gestione dell'evento tramite il delegato dell'ENAC,

nonché, tramite l'utilizzo di soggetti terzi specializzati e opportunamente formati, fornire prima assistenza e supporto psico-sociale ai sopravvissuti e ai familiari presenti in aeroporto, sino all'arrivo dei rappresentanti della/e compagnia/a aerea/e coinvolta/e. Il delegato dell'ENAC, avvalendosi del personale del Team appositamente formato per le comunicazioni, coordina il rilascio delle informazioni ufficiali sull'incidente alle vittime e ai loro familiari secondo quanto condiviso e stabilito nel COE aeroportuale, nonché in considerazione del tipo di informazione da comunicare. Il Team di Contatto opera principalmente nelle prime ore successive all'incidente, ossia sino all'intervento della compagnia aerea con il proprio gruppo di assistenza, con il quale viene effettuato un formale passaggio di consegne. La compagnia, da quel momento, in qualità di responsabile dell'assistenza, di concerto con il Team di Contatto valuta, caso per caso, in relazione alla effettiva esigenza, le modalità di un eventuale intervento integrato.

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

## 5. RUOLI E COMPETENZE

### 5.1 ENAC

L'ENAC, Autorità Nazionale per l'Aviazione Civile, svolge le seguenti funzioni:

- a. garantisce che tutte le compagnie aeree con licenza rilasciata in Italia dispongano di un Piano d'assistenza alle vittime e ai loro familiari approvandone i contenuti, come previsto dall'art. 21.2 del Regolamento (UE) n. 996/2010;
- b. vigila e verifica che tutti gli attori coinvolti nel processo di assistenza alle vittime e ai loro familiari rispettino le procedure indicate nei rispettivi Piani, in ottemperanza ai contenuti essenziali;
- c. attiva la Sala Crisi;
- d. presiede il COE;
- e. indica il proprio delegato all'interno del Team di Contatto;
- f. gestisce, tramite la sala crisi, l'attività di informazione istituzionale e intrattiene i rapporti con la stampa, per quanto di competenza;

- g. predispone e aggiorna periodicamente, secondo necessità, l'Opuscolo informativo contenente la previsione dei diritti spettanti alle vittime di incidente aereo ed ai loro familiari, nonché ogni altra informazione necessaria;
- h. redige e mantiene aggiornata la presente Circolare.

### 5.2 Vettore aereo

La compagnia aerea garantisce il rispetto del Regolamento (UE) n. 996/2010 con particolare riferimento all'articolo 21 e svolge le seguenti attività:

- a. predispone, implementa e mantiene aggiornato il proprio Piano di assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari;
- b. stabilisce procedure, addestramenti e simulazioni per assicurare un corretto ed efficace aggiornamento di tutto il personale della compagnia chiamato a intervenire. In particolare, assicura che il personale dedicato all'assistenza ai familiari e gli operatori del numero verde siano formati da soggetti specializzati;
- c. stabilisce preventivamente le procedure da rispettare in caso di incidente aereo che coinvolga un volo operato con accordi commerciali definendo in modo chiaro ruoli e responsabilità, con particolare riferimento alla lista passeggeri, all'attivazione del numero verde e all'assistenza alle vittime e ai loro familiari;
- d. Invia il proprio personale addestrato (SAT) o personale di soggetto terzo individuato dal vettore stesso nel proprio piano.

### 5.3 Gestore aeroportuale

Il gestore aeroportuale assicura l'integrazione, per le parti di propria competenza, del PEA con le indicazioni della presente Circolare.

Per la gestione dell'evento il gestore utilizza personale formato chiamato alla prima accoglienza delle persone coinvolte nell'evento e ai loro familiari, e preposto alla registrazione delle medesime persone coinvolte (necessarie per le attività di riconcilio e ricongiungimento), che verrà messo a disposizione del Team di Contatto. Il gestore, nelle fasi successive all'evento, garantisce al proprio personale il necessario sostegno, anche di natura psicologica, eventualmente avvalendosi di soggetti terzi.

Spetta inoltre al gestore l'individuazione delle sale di assistenza tali da garantire la tutela della privacy dei familiari delle vittime e dei superstiti.

## PARTE I – PIANO DI ASSISTENZA DEL VETTORE ALLE VITTIME DI INCIDENTI AEREI E AI LORO FAMILIARI

### 6. REDAZIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA

Affinché il Piano di assistenza alle vittime di un incidente aereo e ai loro familiari del vettore sia efficace, è necessario che sia dettagliato, con indicazioni chiare in termini di compiti e responsabilità, e che venga periodicamente testato.

Il Piano deve in particolare contenere le modalità operative atte a garantire almeno i seguenti contenuti essenziali:

- a. Immediata attivazione di un Numero Verde gratuito per fornire e ricevere immediate e tempestive informazioni. Il personale ivi impiegato deve essere qualificato e istruito a fornire le giuste informazioni, anche in lingua italiana (in caso di accordi con Società straniere). L'operatore che riceve il contatto con il familiare deve accertarsi del reale interesse che l'interlocutore ha nei confronti della persona coinvolta nell'incidente aereo. Un referente del Numero Verde deve essere in stretto coordinamento con il/i COE. Il Numero Verde della compagnia aerea deve essere ben visibile nel sito web della compagnia. La compagnia aerea deve prevedere anche una pagina dedicata (dark website) alle informazioni riguardanti l'incidente.
- b. Protezione, trattamento e restituzione effetti personali.
- c. Supporto psicologico, anche attraverso accordi con soggetti terzi.
- d. Aiuto finanziario immediato.
- e. Assistenza passeggeri stranieri per rientro paesi d'appartenenza.
- f. Supporto logistico. Alloggi adeguati (ad es. stanze d'albergo riservate) per le famiglie sia delle vittime sia dei membri dell'equipaggio. Dovrà essere espressamente prevista una adeguata separazione tra le due tipologie di familiari, onde evitare la possibilità di commistioni.
- g. Visite sul luogo dell'incidente, ove possibile, in accordo con l'ANSV (Agenzia Nazionale Sicurezza del Volo) anche avvalendosi del supporto di terze parti.
- h. Rispetto della riservatezza e della sicurezza.
- i. Consulenza legale/assicurativa.
- j. Cerimonie commemorative e memoriali.
- k. Rispetto degli usi e costumi culturali.
- l. Personale che fornisce assistenza adeguato e preparato, sia dal punto di vista numerico sia della competenza professionale.

m. Referente designato e suoi recapiti, il quale si tiene in costante contatto con il COE, fino all'arrivo del SAT.

n. Esercitazioni per la corretta applicazione del Piano, finalizzate a testarne:

- La fattibilità del sistema per la diffusione delle informazioni
- La capacità di assicurare un luogo riservato per familiari e sopravvissuti
- Il coordinamento di tutte le agenzie coinvolte
- Eventuali accordi di condivisione con altre compagnie coinvolte

Le evidenze e le criticità emerse durante le esercitazioni saranno elemento di aggiornamento dei Piani di assistenza.

Il Piano di assistenza del vettore deve essere sottoposto all'ENAC, Funzione organizzativa Sala Crisi, per la sua approvazione.

Eventuali modifiche devono essere presentate alla stessa Funzione organizzativa per la successiva approvazione.

In occasione delle esercitazioni, la compagnia aerea dovrà inoltre informare l'ENAC con almeno 15 giorni di anticipo.

## PARTE II – FORNITORI DI ASSISTENZA E RISPETTIVI RUOLI

### 7. PREMESSA

A seguito di un incidente aereo possono essere individuati quattro gruppi preposti all'assistenza alle vittime, ai loro familiari ed alla popolazione indirettamente coinvolta:

- Soggetti istituzionali;
- Compagnie aeree;
- Gestori aeroportuali;
- Soggetti terzi.

#### 7.1 Soggetti istituzionali

Nel caso in cui l'incidente si verifichi nel territorio italiano i principali soggetti istituzionali che operano in Italia sono nella fattispecie:

ENAC, Prefetture, Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria, ASL, Guardia Costiera, Ministero Affari Esteri e il Dipartimento della Protezione Civile.

L'ENAC gestisce, tramite la sala crisi (attivata su disposizione del Direttore Generale), l'attività di informazione istituzionale e intrattiene i rapporti con la stampa, in coordinamento con il COE, per quanto di competenza;

Garantisce la collaborazione con l'Ufficio Gestione delle Emergenze – Sala Situazioni Italia della Protezione Civile, fornendo le conoscenze tecniche utili all'intervento, le informazioni relative alle persone coinvolte nell'incidente e quelle utili per l'assistenza alle vittime e ai loro familiari.

L'ENAC presiede il COE mantenendo i contatti con la propria Sala Crisi, con le Prefetture e con il Ministero degli Affari Esteri, in caso di coinvolgimento di passeggeri di nazionalità non italiana oppure in caso di coinvolgimento di passeggeri italiani in occasione di un incidente avvenuto all'estero.

Alle Forze dell'Ordine, coadiuvate eventualmente da personale specializzato nel supporto psicologico o da personale del SAT o almeno dal Team di Contatto, spetta il compito di comunicare ai familiari delle vittime coinvolte nell'incidente aereo il decesso del proprio congiunto.

## 7.2 Compagnie aeree

La compagnia aerea che opera il volo e/o la compagnia aerea che opera il volo a seguito di accordi commerciali sono, in ossequio a quanto previsto dall'art. 21 del Regolamento (UE) n. 996/2010, i principali soggetti attivi nel Piano di assistenza.

La compagnia aerea svolge le seguenti azioni:

- a. attiva il proprio Piano di Assistenza;
- b. garantisce il rilascio di informazioni attendibili e tempestive al COE attivato (partenza e/o arrivo);
- c. attiva un numero telefonico gratuito – numero verde (compresa una linea dedicata per chi chiama fuori dal territorio nazionale);
- d. assicura assistenza logistica, prenota alberghi, biglietti aerei, predispone un servizio di trasporto per i familiari che volessero raggiungere il luogo dell'incidente;
- e. rende disponibile personale specializzato per l'assistenza psicologica ai familiari e ai sopravvissuti;
- f. fornisce la lista dei passeggeri, anche provvisoria al COE, nel più breve tempo possibile, avendo cura di aggiornarla via via che vengono acquisite ulteriori informazioni. IL COE trasmette la stessa lista a sua volta alla Sala Crisi

dell'ENAC e, se necessario, alle unità mediche che possono aver bisogno di informazioni per l'assistenza medica alle vittime;

- g. provvede tempestivamente e senza indugio agli anticipi di pagamento previsti dall'art. 28 della Convenzione di Montreal del 1999 per l'unificazione di alcune regole del trasporto internazionale e dall'art. 5 del regolamento (CE) n. 2027/97 del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidente aereo.

### 7.3 Gestore Aeroportuale

Il gestore dell'aeroporto coinvolto individua e rende disponibili tutti i supporti logistici e organizzativi che potrebbero rendersi necessari, in aderenza al PEA.

Esso ha il compito, nell'ambito del processo di assistenza, di:

- a. garantire la tutela della privacy dei familiari delle vittime e dei superstiti coinvolgendo, se necessario, addetti alla security aeroportuale, in coordinamento con le Forze dell'Ordine, per impedire l'accesso alle sale di assistenza a persone non autorizzate;
- b. provvedere alle operazioni di logistica per l'accoglimento delle persone coinvolte in un incidente aereo e dei loro familiari fornendo loro al contempo generi di prima necessità;
- c. partecipare al COE;
- d. garantire in coordinamento con il COE, un'efficace comunicazione all'interno dello scalo e in particolare nelle diciture sui display, tenendo conto della tipologia d'incidente;
- e. fornire personale opportunamente formato per contribuire alla costituzione del Team di Contatto.

#### 7.3.1 Le sale di assistenza

Il gestore deve organizzare l'accoglimento delle persone coinvolte in un incidente aereo e dei loro familiari, individuando apposite aree di accoglienza, separate tra di loro per garantire la tutela della privacy dei familiari delle vittime e dei superstiti che, a seconda della tipologia di assistenza richiesta, possano garantire comfort, assistenza sanitaria e generi di prima necessità ai membri dell'equipaggio, ai passeggeri, ai terzi coinvolti, e ai relativi familiari.

Nella fattispecie il gestore deve individuare appositi locali o aree atti ad accogliere:

- a. i parenti delle persone coinvolte nell'incidente aereo (sala familiari);

- b. i parenti dei membri dell'equipaggio coinvolti nell'incidente aereo (sala familiari *crew*), separata e distante dalle altre sale;
- c. i membri dell'equipaggio di volo e di cabina (sala *crew*); membri dell'equipaggio che sono in grado di muoversi autonomamente e non hanno riportato gravi conseguenze non dovranno avere contatti, per nessuna ragione, con il resto dei passeggeri sopravvissuti; tale sala potrà essere anche esterna al sedime aeroportuale;
  - i. Le persone coinvolte sopravvissute all'incidente aereo che, non avendo compromesse le proprie funzioni vitali e non essendo in pericolo di vita, sono in grado di muoversi autonomamente e non necessitano di assistenza sanitaria (sala illesi);
  - ii. Le fasi di triage ed il trattamento sanitario per le persone coinvolte sopravvissute all'incidente aereo che, a seguito dell'evento, hanno compromesso le proprie funzioni vitali e sono quindi in pericolo di vita e non sono in grado di muoversi autonomamente e necessitano di immediata assistenza sanitaria di emergenza avanzata (postazione medica avanzata). Detta postazione viene allestita in sicurezza ed è equipaggiata e coordinata dal Servizio sanitario di emergenza 118 per stabilizzare il paziente in loco prima dell'invio a struttura ospedaliera adeguata;
- d. I rappresentanti di tutti gli Enti di Stato e dei soggetti coinvolti nella gestione e nel coordinamento delle operazioni di soccorso e post-soccorso (Sala COE); la sala deve essere attrezzata in maniera tale da poter comunicare in tempo reale con tutte le sale del Piano di emergenza, con il luogo dell'evento e con l'area di triage;
- e. Le persone perite nell'incidente aereo e i loro effetti personali (Sala salme); il gestore deve altresì assicurare la disponibilità di mezzi atti a supportare, in coordinamento con le Forze dell'Ordine, il possibile accompagnamento dei familiari delle vittime alla sala salme;
- f. I giornalisti in un'area la più isolata possibile al fine di evitare l'accesso a informazioni sensibili e il contatto con le persone coinvolte nell'incidente e loro familiari (sala stampa).

Le sale sopracitate, tenendo conto anche delle dimensioni dell'aeroporto, possono essere allestite all'occorrenza, pur mantenendo le caratteristiche di normale uso o essere allestite nelle immediate vicinanze dell'aeroporto.

L'individuazione delle varie sale deve garantire la tutela della *privacy* dei familiari delle persone coinvolte. I locali devono pertanto essere chiusi e riservati all'accesso di sole persone autorizzate mediante il controllo di addetti security, se necessario.

Il gestore deve altresì garantire, per ogni sala, la presenza di personale, appartenente al Team di Contatto che, appositamente formato, sia in grado di svolgere, in coordinamento con le Forze dell'Ordine e con i Servizi sanitari, per quanto di loro competenza, le attività di registrazione delle generalità di tutte le persone coinvolte nell'incidente e dei loro familiari.

In particolare:

- a. l'addetto/gli addetti alle Sale familiari dovrà/anno registrare nomi e cognomi dei familiari che hanno accesso all'area avendo cura di registrare anche informazioni specifiche, come descrizione fisica della persona, numero e/o indirizzo di recapito e qualunque altro dettaglio utile che possa permettere il riconcilio con il proprio familiare, riguardo al parente coinvolto nell'incidente di cui il familiare richiede informazioni compilando specifici moduli preparati precedentemente, in italiano ed in inglese almeno, predisposti dal gestore ed allegati al PEA, che saranno resi disponibili al COE attivato in aeroporto;
- b. l'addetto/gli addetti alle Sale illesi dovrà/anno registrare nomi e cognomi delle persone sopravvissute nell'incidente (con le modalità di cui sopra) avendo cura di venire incontro a ogni loro richiesta relativa a necessità primarie;
- c. l'addetto/gli addetti alla Sala salme dovrà/anno registrare, il numero delle salme composte nel locale;
- d. l'addetto/gli addetti alla Sala equipaggio dovrà/anno registrare nomi e cognomi dei membri dell'equipaggio sopravvissuti nell'incidente avendo cura di soddisfare ogni loro richiesta relativa a necessità primarie.

Tutti i moduli di cui sopra compilati dagli addetti, in formato cartaceo e/o elettronico, devono essere trasmessi unicamente al COE.

#### 7.4 Soggetti terzi

Associazioni dei parenti delle vittime, Onlus, ONG, Associazioni di volontariato, società e associazioni con comprovata esperienza nei rapporti con le famiglie delle vittime e con i superstiti di eventi catastrofici, possono essere chiamati a far parte del Team di Contatto, previa formazione. Il Gestore Aeroportuale, di concerto con la Direzione Aeroportuale ENAC territorialmente competente, nonché con i vettori rappresentati sullo scalo, si fa promotore, nelle fasi di predisposizione del Piano, di un dialogo con i soggetti terzi localmente presenti

affinché, tramite il loro coinvolgimento, sia possibile, fin dalle fasi immediatamente successive al verificarsi dell'evento, la corretta attivazione del Piano stesso e la sua efficace esecuzione.

#### 7.4.1 Personale che fornirà assistenza e sua formazione

Il personale che fornirà assistenza deve essere selezionato e opportunamente addestrato tenendo in considerazione gli aspetti religiosi e culturali delle persone coinvolte. Nel caso in cui il personale da impiegare manifesti condizioni di disagio o di stress conseguenti all'incidente, oppure soffra per vicende personali indipendenti dall'incidente che possono riacutizzarsi (ad es. un lutto), non dovrebbe essere impiegato nel processo di assistenza per non pregiudicarne la prestazione.

### 8. FORMAZIONE

L'assistenza alle vittime ed ai loro familiari è un'attività complessa e molto coinvolgente sotto il profilo emotivo; essa richiede pertanto un approccio strutturato.

Tutto il personale deputato all'assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari deve essere opportunamente formato. Devono inoltre essere previsti dei *recurrent training* a cadenza periodica, almeno biennale.

A seconda del ruolo ricoperto (customer care, numero verde, Team di Contatto, supporto psicologico, ecc.) e del tipo di intervento richiesto, i corsi potranno ricomprendere i seguenti temi:

- Comunicazione ed assertività
- Gestione dello stress
- Crisis management
- Crisis intervention
- PTSD (Post Traumatical Stress Disorder)
- Peer support (ad es. protocollo CISM)

In particolare, fermo restando quanto previsto al paragrafo 7.2, i componenti del Team di Contatto, deputati alla prima assistenza e al supporto psico-sociale delle vittime e dei loro familiari devono essere specificamente e preventivamente addestrati, mediante anche la visione di filmati e la realizzazione di role play dedicati, al fine di acquisire le necessarie

**Circolare****GEN-05****Piano Assistenza alle Vittime di Incidenti Aerei  
e ai loro Familiari**

12/10/2018

pag. 18 di 20

conoscenze sulle "best practices" stabilite a livello internazionale per l'assistenza alle vittime, altresì considerando le differenze culturali, nonché fondamenti procedurali in ambito di PEA.

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

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

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

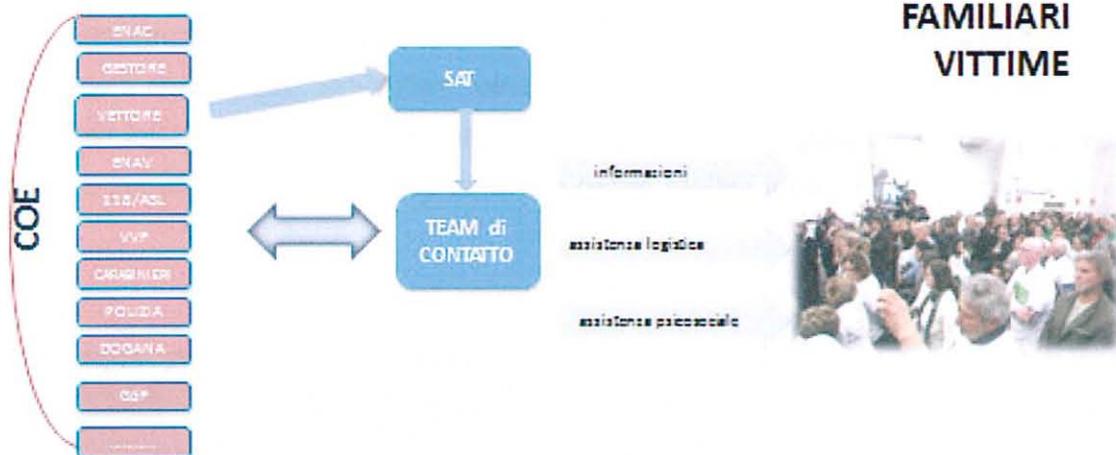
**9. DECORRENZA**

La presente Circolare entra in vigore dalla data della sua pubblicazione sul sito internet dell'Ente.

Il Direttore Generale

Dott. Alessio Quaranta

**FLUSSO ASSISTENZA VITTIME DI INCIDENTI AEREI**



## APPENDICE

## Opuscolo informativo dei diritti in caso di incidente aereo

Per assicurare che le vittime di incidente aereo e i loro familiari possano venire a conoscenza dei diritti loro spettanti in caso di incidente aereo, similmente a quanto già avvenuto per la "Carta dei Diritti del Passeggero", l'ENAC ha predisposto un opuscolo informativo loro rivolto.

Detto documento contiene l'elenco dei diritti e le informazioni necessarie per affrontare le difficoltà immediate, e viene messo a disposizione dei familiari presenti da parte del Team di Contatto a seguito di incidente.

I temi affrontati sono principalmente di natura pratica, legati anche alle esigenze economiche connesse con eventi di questo tipo. Pertanto sono riportate le informazioni sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidente aereo, sull'obbligo dell'anticipo monetario in capo al vettore aereo e il luogo per l'esercizio, da parte della vittima e dei suoi familiari, dell'azione di responsabilità verso il vettore aereo operante con licenza rilasciata nello Stato italiano.



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

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

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

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

Essere informati sul coinvolgimento di un proprio congiunto

Be informed about the involvement of a family member

Poter contattare il vettore attraverso un numero telefonico gratuito

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

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

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

Ricevere consulenza e supporto psicologico attraverso figure professionali qualificate

Receive counseling and psychological aid through professional qualified personnel

Essere tutelati in termini di privacy e sicurezza

Be protected in terms of privacy and security

Ricevere gli effetti personali dei congiunti rimasti coinvolti

Receive personal belongings of the involved relatives

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

Visit the accident location, if possible

Ricevere informazioni legali imparziali e gratuite

Receive impartial and free of charge legal assistance

Ricevere dal vettore entro 15 giorni anticipi sul risarcimento

Receive immediate financial aids (first 15 days)

Ricevere supporto nelle procedure e nei servizi funerari

Receive support for procedures and funeral services

Ricevere supporto per la realizzazione di memoriali

Receive support for building memorials

Ricevere supporto per la creazione di eventuali associazioni di familiari

Receive support for setting up family associations