

Allegato n. 1
al
PIANO DI EMERGENZA AEROPORTUALE INCIDENTE AEREO

PIANO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME E AI LORO
FAMILIARI
Aeroporto Internazionale di Napoli Capodichino

NOVEMBRE 2018

1. SCOPO

Il presente Piano è parte integrante del PEA. Esso ha lo scopo di individuare modalità e ruoli con cui in caso di incidente aereo, fermo restando l'intervento finalizzato all'immediato soccorso delle persone coinvolte e al recupero dei deceduti definito nella parte generale del PEA, vengono svolte le necessarie ed opportune attività di assistenza per vittime e familiari nelle fasi successive all'incidente, affinché sia assicurata una adeguata e specializzata assistenza per coloro che sono stati coinvolti nell'evento e ai loro familiari.

Il presente Piano intende definire sia una adeguata assistenza materiale e psicosociale alle persone coinvolte sia un'informazione semplice, diretta e tempestiva circa l'evento ai soggetti coinvolti.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Piano si applica nei casi di incidente presso l'aeroporto di Napoli per quanto disciplinato nel PEA di cui il presente è parte integrante.

3. RIFERIMENTI

- ENAC- Circolare GEN-05A: Piano Assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari del 12/10/2018
- ICAO Annesso 9, ed Annesso 19
- 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. 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 E ACRONIMI

Compagnia aerea (o vettore aereo): un'impresa in possesso di una licenza d'esercizio valida o altro documento equivalente.

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

Familiare della vittima: coniuge della vittima e/o diretto ascendente o discendente, 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.

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

IL TEAM di Contatto : costituito 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 al fine di assicurare una corretta informazione alle vittime e ai loro familiari sulla gestione dell'evento tramite il delegato dell'ENAC.

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 ENAC, Ministero Affari Esteri, Protezione Civile (Sala Situazione Italia) ed altri Enti coinvolti nell'evento. E' in stretto contatto con il COE Aeroportuale

SAT Special Assistance Team, è una squadra composta da personale selezionato dal vettore aereo che viene attivata a seguito 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 psicologico

5. RUOLI E RESPONSABILITA'

Nell'ambito di quanto previsto dal Piano di Emergenza Aeroportuale, nel seguito sono dettagliate le competenze e le responsabilità di ciascuna organizzazione per quanto specificamente attiene le attività di assistenza alle vittime e ai loro familiari

4.1. ENAC

- ✓ 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 così d'altra parte previsto anche per i casi di coinvolgimento di passeggeri italiani in occasione di un incidente avvenuto all'estero.

L'attività di informazione istituzionale nonché i rapporti con la stampa, per quanto di competenza, sono gestiti da ENAC, tramite la propria sala crisi, in coordinamento con il COE;

- ✓ Indica il proprio delegato all'interno del Team di Contatto. 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.
- ✓ 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.
- ✓ Predisporre 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;
- ✓ 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;
- ✓ 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;

4.2. VETTORE

- ✓ Predisporre, implementa e mantiene aggiornato il proprio Piano di assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari e 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;
- ✓ Stabilisce procedure, addestramenti e simulazioni per assicurare un corretto ed efficace aggiornamento di tutto il personale della compagnia chiamato a intervenire.
- ✓ Mette a disposizione un numero verde (nr telefonico gratuito) per fornire informazioni ai familiari e raccogliere informazioni utili alla verifica della lista passeggeri.
- ✓ Assicura che il personale dedicato all'assistenza ai familiari e gli operatori del numero verde siano formati da soggetti specializzati;
- ✓ Individua il SAT o personale terzo da inviare nel caso di attivazione del piano

4.3. GESTORE

Il Gestore individua e sviluppa tutti i supporti logistici e organizzativi che potrebbero rendersi necessari, in aderenza al PEA ed in particolare :

- ✓ Garantisce 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;
- ✓ Provvede 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;
- ✓ Garantisce in coordinamento con il COE, cui partecipa, un'efficace comunicazione all'interno dello scalo e in particolare nelle diciture sui display, tenendo conto della tipologia d'incidente;
- ✓ Fornisce personale, tra quello proposto ad ENAC, opportunamente formato per contribuire alla costituzione del Team di Contatto.

4.4. SOGGETTI ISTITUZIONALI DEPUTATI AL SOCCORSO E ALL'ASSISTENZA ALLE VITTIME E LORO FAMILIARI

I principali soggetti istituzionali che operano 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.

Nel caso specifico, fermo restando quanto previsto dalle norme vigenti in materia, quanto richiesto loro e disciplinato in relazione al Primo Soccorso (VVF e Emergenza Sanitaria) nel PEA, nonché per quanto già indicato nei paragrafi precedenti, più in particolare :

Servizio Sanitario Aeroportuale: Svolge le attività di assistenza medica agli illesi, in coordinamento con i Soccorsi Sanitari Esterni (Servizio Sanitario Nazionale).

ASL: Svolge le attività di assistenza psicologica agli illesi e ai loro familiari presso le sale specificamente predisposte, Assiste i familiari delle vittime nelle attività di riconoscimento presso la sala ricovero salme.

USMAE: in collaborazione con Polizia Mortuaria provvede al recupero e trasferimento salme dal luogo dell'incidente alla Sala ricovero salme, supporta il personale del Gestore presso la Sala Salme nel riconoscimento e registrazione dei deceduti.

POLARIA: Le forze di Polizia provvedono al presidio delle aree destinate ai feriti, agli illesi e alle entrate principali dell'aeroporto. Le forze di Polizia garantiscono la tutela e la gestione degli effetti personali delle vittime, scortando le vittime e loro familiari nel loro recupero .

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

4.5. TEAM DI CONTATTO

Assicura 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, fornisce prima assistenza e un supporto psico-sociale ai sopravvissuti e ai familiari presenti in aeroporto

Il Team di contatto, nominato dal COE e che opera in stretto coordinamento con lo stesso nella fattispecie si intende precostituito da :

Rappresentante ENAC da un delegato dell'ENAC, specificamente e opportunamente formato, che coordina il Team di contatto,

Rappresentante GESAC.

Personale di GESAC quale il personale di assistenza nelle sale nonché preposto alla registrazione.

Secondo necessità ed opportunità soggetti terzi quali rappresentanti di associazioni etc. appositamente formati per l'assistenza psicologica

Rappresentante delle Forze dell'Ordine quale la POLARIA.

Il Team di Contatto può costituirsi altresì in composizione variabile secondo le diverse tipologie dell'incidente e delle persone coinvolte ovvero delle diverse necessità.

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 denominato SAT, con il quale si valuteranno, caso per caso, in relazione alla effettiva esigenza, le modalità di un eventuale intervento integrato.

6. SALE DI ASSISTENZA

Sono state individuate apposite aree di accoglienza, separate tra di loro per garantire la tutela della privacy dei familiari delle vittime e dei superstiti .

- ❖ Le sale saranno in alcuni casi allestite all'occorrenza, pur mantenendo le caratteristiche di normale uso
- ❖ L'individuazione delle varie sale è tale da garantire la tutela della *privacy* dei familiari delle persone coinvolte.
- ❖ I locali sono chiusi e riservati all'accesso di sole persone autorizzate mediante il controllo di addetti security.
- ❖ Tutte le sale sono provviste di sistemi di comunicazione con il COE.
- ❖ Ciascuna Sala è collegata con il COE tramite appositi dispositivi informatici, telefonici, etc.

SALA ASSISTENZA ILLESI

E' indicata come Sala Illesi una sala specificamente dedicata alle persone coinvolte sopravvissute all'incidente aereo (ad eccezione dei membri dell'equipaggio, condotti presso una sala diversa e loro riservata) che, non avendo compromesso le proprie funzioni vitali e non essendo in pericolo di vita , sono in grado di muoversi autonomamente e non necessitano di assistenza sanitari.

È stabilita la **Sala assistenza illesi** presso la Sala Vip al primo piano partenze airside del Terminal. In Allegato n. 1 la relativa planimetria.

SALA ASSISTENZA FAMILIARI

I parenti delle persone coinvolte, che si recano in Aeroporto vengono accolti ed assistiti presso una sala dedicata, denominata **Sala assistenza Parenti**.

Essa è stabilita presso la Sala posta in adiacenza ai varchi " Fast Track" sita al primo piano Terminal, come da planimetria in Allegato 2.

SALA EQUIPAGGIO

Per l'accoglienza e l'assistenza del personale di volo e di cabina coinvolto nell'incidente aereo, in grado di muoversi autonomamente e che non necessitano di assistenza sanitaria, viene attivata una sala dedicata, denominata **Sala Equipaggio** (Sala crew) , sala separata dalle altre sale nè comunicante con queste ultime. Tale sala è stabilita presso la Sala Amica Airside, presso il piano terra Terminal partenze, come da planimetria in Allegato 3.

SALA ASSISTENZA FAMILIARI MEMBRI DELL'EQUIPAGGIO

I parenti dei membri dell'equipaggio coinvolti, che si recano in Aeroporto vengono accolti ed assistiti presso una sala dedicata, denominata **Sala assistenza Parenti dei membri dell'equipaggio** .

Essa è stabilita presso la Sala Amica Land side posta in adiacenza all'ingresso laterale del Terminal come meglio riportato in planimetria in Allegato 4.

PUNTO MEDICO AVANZATO

Le persone coinvolte sopravvissute all'incidente aereo che, a seguito dell'evento, sono giudicati dai soccorsi sanitari, avere necessità di assistenza sanitaria di emergenza avanzata, possono essere indirizzati ai locali di una Postazione Medica Avanzata (PMA) per la stabilizzazione prima dell'invio alle strutture ospedaliere.

Il Punto Medico Avanzato (PMA) è sito presso i locali adiacenti agli uffici dell'Airfield Operation e la caserma dei VV.F. come da planimetria in Allegato 5. e coordinata dal Servizio sanitario di emergenza ASL NAP1_ 118

SALA SALME

Per il ricovero delle persone decedute nell'incidente e i relativi effetti personale viene attivata dal Gestore un'area, denominata Sala Salme, presso i locali dell'area Cargo, come da planimetria in Allegato 6.

SALA STAMPA E P.R.

Un locale presso la al quale sono indirizzati e accolti giornalisti, denominato Sala Stampa e Pubbliche Relazioni è attivato e attrezzato presso la Direzione Aeroportuale ENAC, come da Allegato 7. Tale area risulta isolata al fine di evitare l'accesso a informazioni sensibili nonché il contatto con le persone coinvolte nell'incidente e loro familiari (sala stampa).

7. MEZZI ED ATREZZATURE

Sono garantiti comfort, assistenza sanitaria generi di prima necessità ai membri dell'equipaggio, ai passeggeri, ai terzi coinvolti, e ai relativi familiari.

Sarà altresì assicurata da parte di GESAC la disponibilità di mezzi atti a supportare, in coordinamento con le Forze dell'Ordine, il possibile accompagnamento dei familiari delle vittime alla sala salme;

8. MODALITA' OPERATIVE

8.1 GESTORE AEROPORTUALE

Dal momento in cui viene dichiarato lo stato di Incidente, il Gestore, attraverso l'ADM, responsabile del coordinamento generale dei soccorsi, e la sua organizzazione, provvede, per la prima accoglienza ed assistenza materiale e psicologica alle persone coinvolte in un incidente e ai loro familiari.

In particolare provvede ad attivare le sale ed aree di supporto alle attività di soccorso e assistenza alle persone coinvolte nell'incidente e loro familiari come meglio sopra specificato, arredate e provviste delle specifiche attrezzature necessarie alle attività di assistenza e di comunicazioni

L'addetto alle Sale illesi avrà cura di venire incontro a ogni richiesta relativa a necessità primarie;

E' previsto inoltre la presenza presso ogni sala di personale specificamente formato per la registrazione delle persone presenti e con il compito di fornire generi di prima necessità e di conforto.

L'addetto alla sala illesi così come quelli della Sala familiari provvederà a registrare nomi e cognomi dei soggetti coinvolti compilando i moduli, in italiano ed in inglese ed allegato al presente Piano.

Per la sala dei familiari che avranno accesso all'area, avrà cura di registrare anche informazioni specifiche riguardo al parente coinvolto nell'incidente di cui il familiare richiede informazioni compilando i moduli di cui sopra. Tali moduli opportunamente compilati sono resi disponibili al COE

L'addetto/gli addetti alla Sala salme dovrà/anno registrare, il numero delle salme composte nel locale;

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, anche in formato elettronico, devono essere trasmessi unicamente al COE

Tali informazioni, nei successivi aggiornamenti e revisioni che hanno luogo durante gli interventi di soccorso e post soccorso, vengono trasmesse attraverso sistemi di comunicazioni presenti, dalle sale unicamente al COE.

Più in particolare GESAC tramite il proprio personale incaricato attiva immediatamente

- la **Sala Illesi**,
- la **Sala equipaggio**,
- le **Sale parenti**
- **nonché anche tramite il SSA il Punto Medico Avanzato (PMA)** posto presso locali attigui agli uffici Airfield Operations;

mentre

- **La sala ricovero salme sarà resa disponibile ed operativa secondo evenienza e necessità e per quanto comunicato e richiesta dal COE** In tal caso saranno predisposto in tempi congrui mezzi per l'accompagnamento dei familiari dei deceduti nell'evento incidentale presso la sala salme.
- **Inoltre** appena e ogniqualvolta le attività di soccorso e assistenza lo richiederanno, si renderà disponibile lo spazio per il **ricongiungimento**, e la **Sala stampa**.

Per tutte le sale ed aree sarà garantito l'accesso alle sole persone autorizzate, anche mediante personale security. Inoltre GESAC si farà carico di:

- Fornisce una adeguata ed efficace informativa all'interno dello scalo attraverso il proprio personale e attraverso i monitor informativi, condividendone preventivamente con il COE i contenuti.

8.2 LA COMPAGNIA AEREA

La compagnia aerea che opera il volo e/o la compagnia aerea che opera il volo a seguito di accordi commerciali) appena ricevuta la comunicazione dello stato di Incidente, opera come segue:

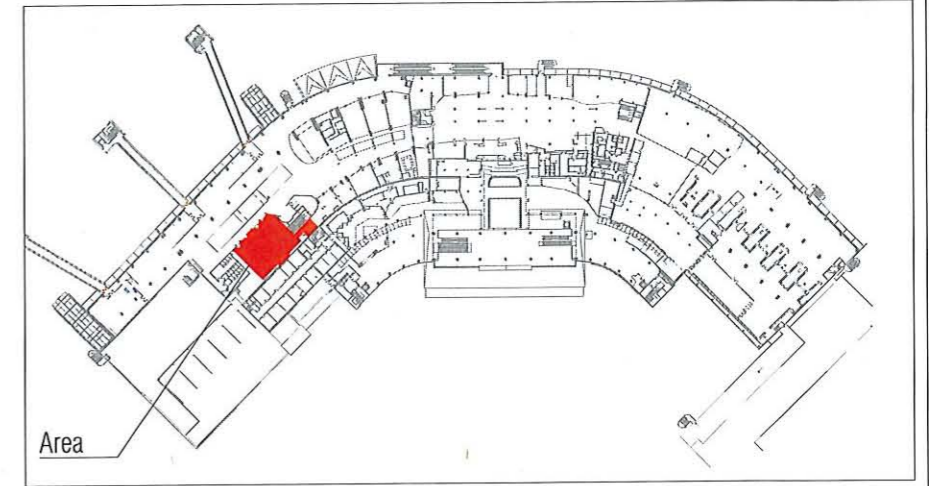
- ❖ Attiva il proprio Piano di Assistenza;
- ❖ Invia il SAT o personale terzo individuato ne l proprio piano
- ❖ Garantisce il rilascio di informazioni attendibili e tempestive al COE attivato (partenza e/o arrivo)
- ❖ Attiva un numero telefonico gratuito – numero verde (compresa una linea dedicata per chi chiama fuori dal territorio nazionale) ;
- ❖ Assicura assistenza logistica, prenota alberghi, biglietti aerei, predispone un servizio di trasporto per i familiari che volessero raggiungere il luogo dell'incidente,
- ❖ Rende disponibile personale specializzato per l'assistenza psicologica ai familiari e ai sopravvissuti;
- ❖ Fornisce la lista dei passeggeri al COE, che la trasmetterà 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;
- ❖ 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.

9. ALLEGATI

- ALLEGATO n. 1 Planimetria Sala Assistenza Illesi
- ALLEGATO n. 2 Planimetria Sala Assistenza familiari persone coinvolte
- ALLEGATO n. 3 Planimetria Sala Equipaggio
- ALLEGATO n. 4 Planimetria Sala Assistenza familiari equipaggio
- ALLEGATO n. 5 Planimetria Punto Medico Avanzato
- ALLEGATO n. 6 Planimetria Sala Ricovero Salme
- ALLEGATO n. 7 Planimetria Sala Stampa e Pubbliche Relazioni
- ALLEGATO n. 8 Checklist e modulistica per le registrazioni

ALLEGATO N°1
TERMINAL PIANO PRIMO
SALA ASSISTENZA ILLESI (Sale Vip)

KEY PLAN PIANO PRIMO TERMINAL

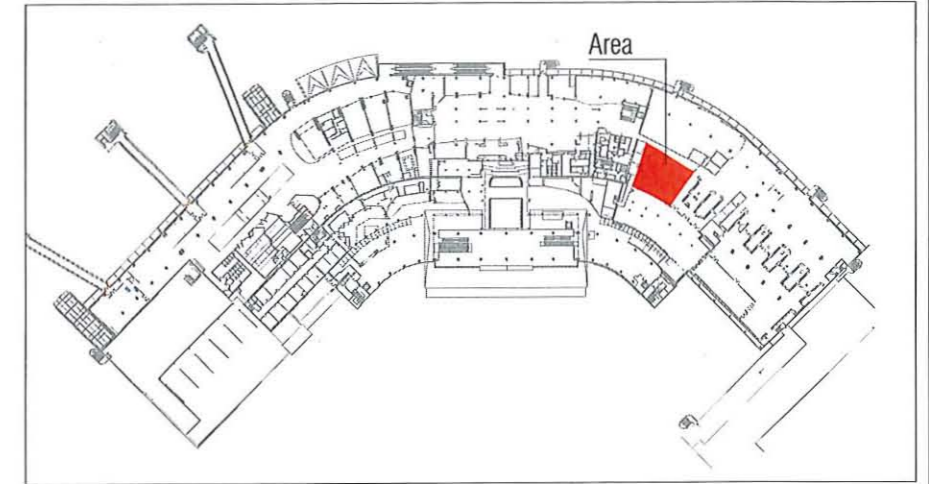


PIANTA scala 1:100

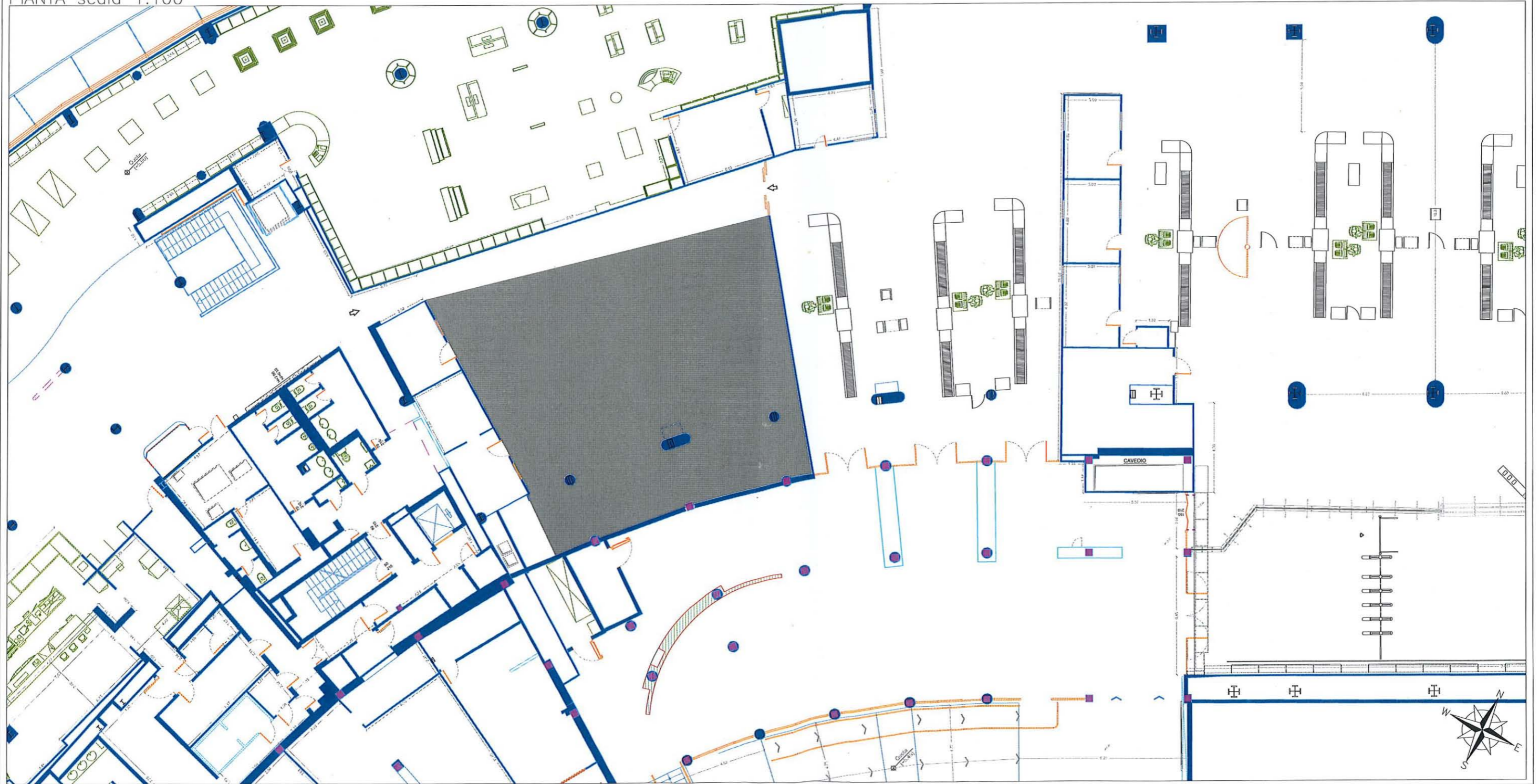


ALLEGATO N°2
TERMINAL PIANO PRIMO
SALA ASSISTENZA PARENTI

KEY PLAN PIANO PRIMO TERMINAL

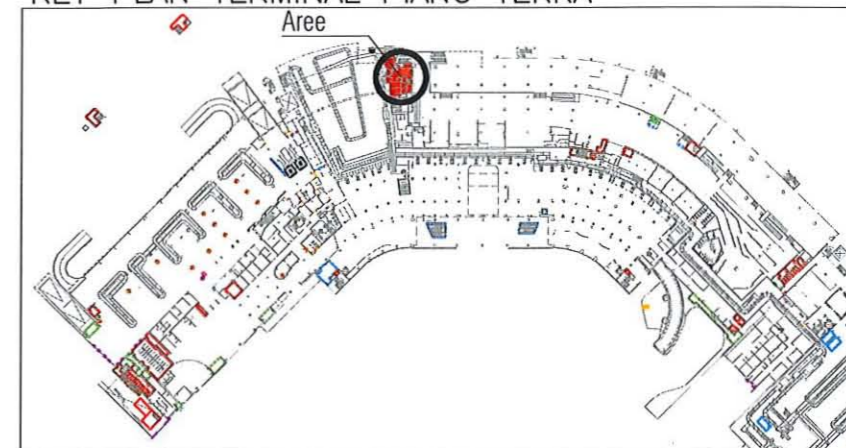


PIANTA scala 1:100

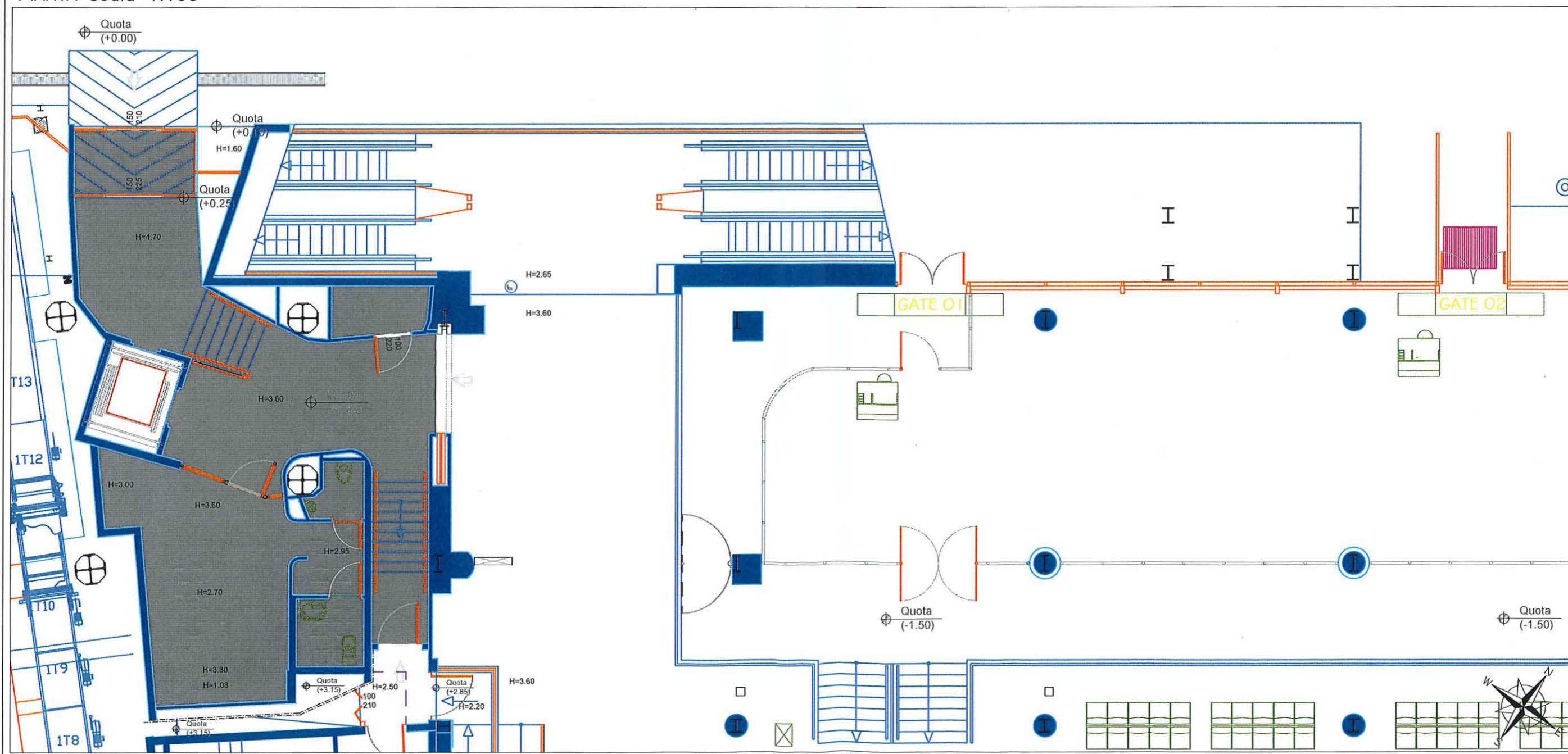


**ALLEGATO N°3
TERMINAL - PIANO TERRA
SALA EQUIPAGGI
(Sala Amica Air-Side)**

KEY PLAN TERMINAL PIANO TERRA

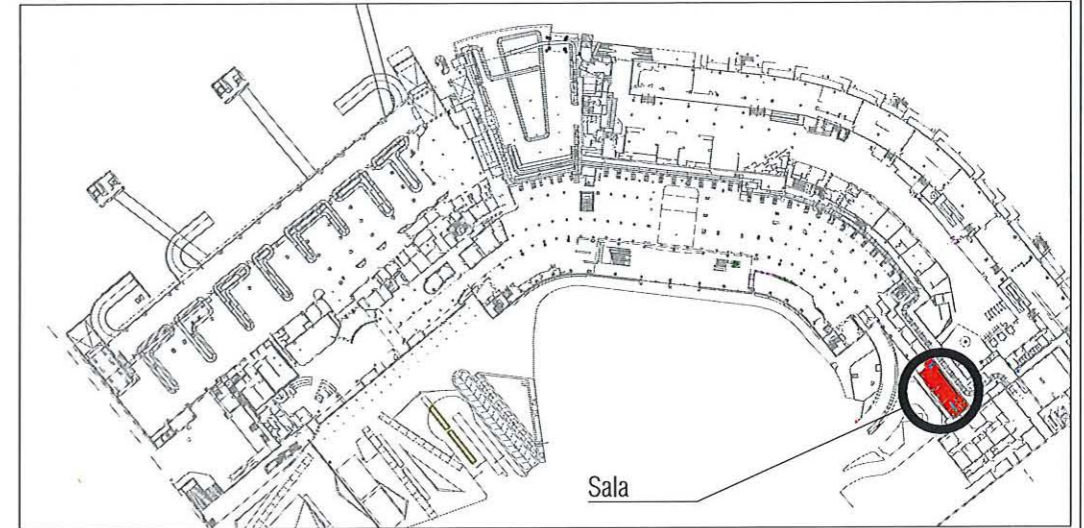


PIANTA scala 1:100

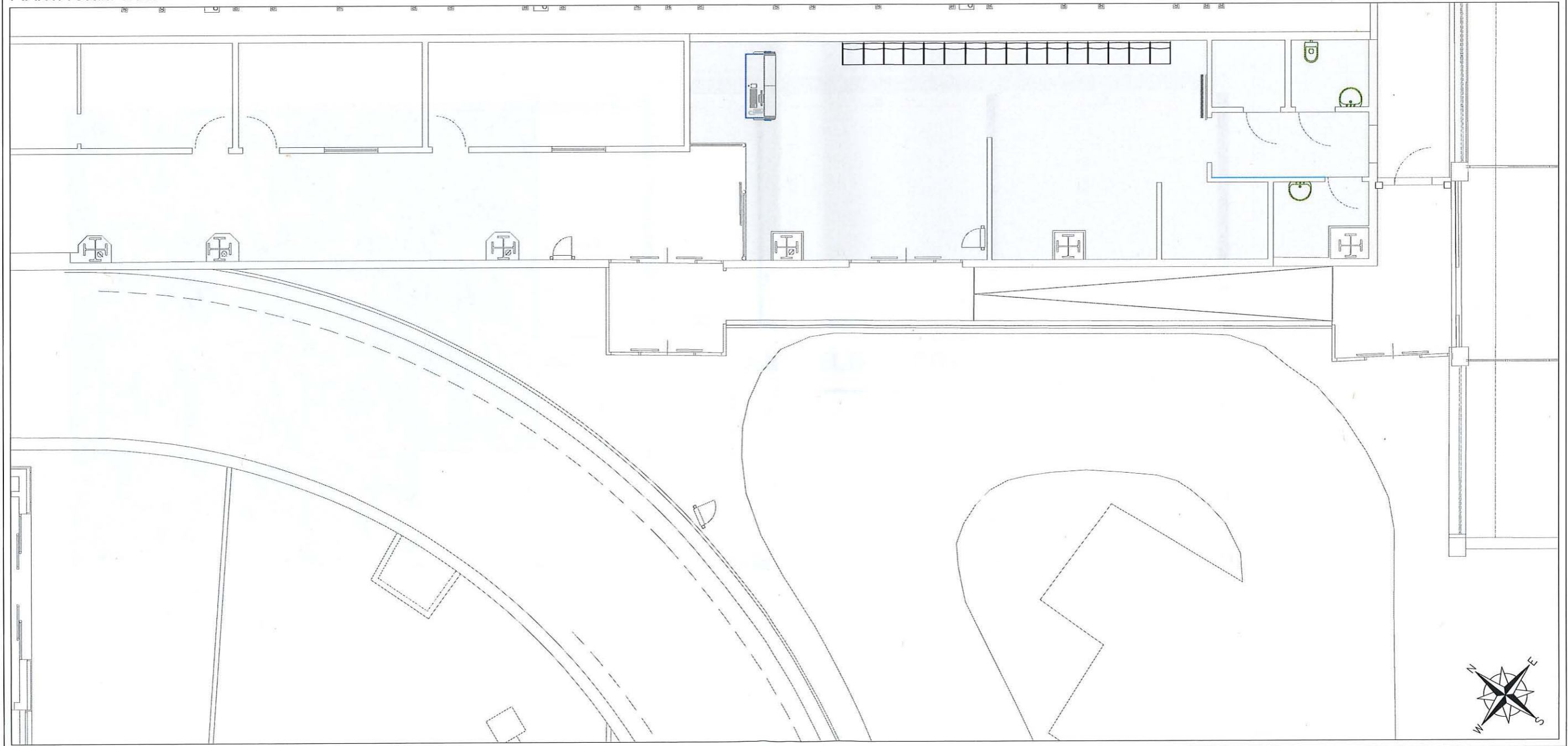


**ALLEGATO N°4
TERMINAL - PIANO TERRA
SALA PARENTI CREW
(Sala Amica Land-Side)**

KEY PLAN



PIANTA scala 1:100

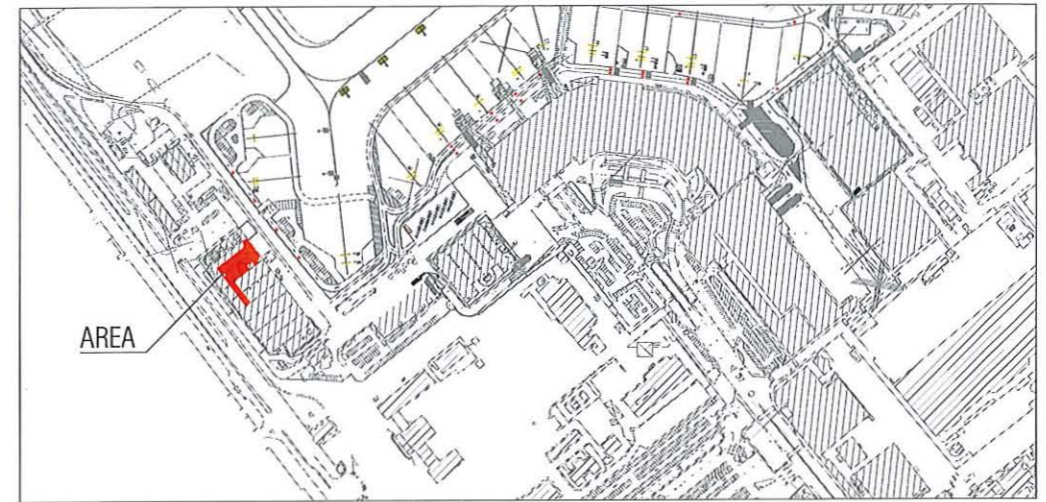


ALLEGATO N°6 - CARGO BUILDING - SALA RICOVERO SALME

PIANTA scala 1:200



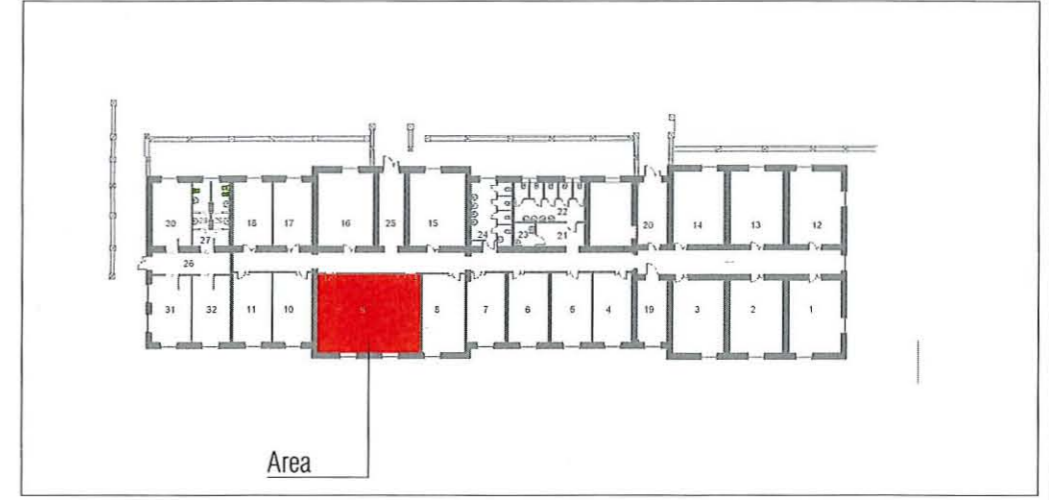
KEY PLAN



AREA

ALLEGATO N°7
SALA STAMPA E PUBBLICHE RELAZIONI (Palazzina 92DPG)

KEY PLAN - EDIFICIO



PIANO PRIMO PIANTA scala 1:100

