

---

## ANNESSO 2-A: LINEE GUIDA PER L'ALLONTANAMENTO DI DEPORTATI

---

### 1. INTRODUZIONE

- 1.1 Questo documento fornisce una guida alle best practice per l'allontanamento dei deportati sui servizi aerei commerciali. Le partenze volontarie non sono oggetto delle presenti linee guida. È stata prestata la debita attenzione agli Standard Internazionali ed alle Pratiche Raccomandate stabilite nell'Annesso 9, Quindicesima edizione, alla Convenzione sull'Aviazione Civile Internazionale, Capitolo 5, Sezione C. Tuttavia, nulla in questo documento dev'essere interpretato come in contraddizione con regolamentazioni nazionali, accordi internazionali o decisioni giudiziarie.
- 1.2 Queste linee guida cercano di rispondere sia alle legittime esigenze dello Stato che allontana il deportato che a quelle dell'operatore aereo in considerazione del fatto che esse vengono normalmente applicate ai deportati il cui allontanamento è organizzato dallo Stato in questione con l'accordo dell'operatore aereo. Allo stesso tempo, le linee guida riconoscono specificamente il diritto del pilota in comando di determinare, per ragioni di sicurezza, quali deportati saranno accettati per il trasporto.

### 2. TERMINI E DEFINIZIONI

- 2.1 Ai fini del presente documento, le seguenti definizioni sono applicate salvo diversa indicazione:
- **Ammissione** si intende l'autorizzazione concessa ad una persona di entrare in uno Stato da parte delle autorità pubbliche del detto Stato in conformità con la sua legislazione nazionale.
  - **Operatore aereo** si intende una persona, organizzazione o impresa che presta o offre i propri servizi in operazioni di trasporto aereo;
  - **Deportato** si intende una persona che è stata legalmente ammessa in uno Stato dalle relative autorità o che è entrato in uno Stato illegalmente e a cui in un secondo momento è stato

formalmente ordinato dalle autorità competenti di lasciare lo Stato<sup>8</sup>.

- **DEPA** si riferisce al codice accettato dal settore per una persona deportata che è scortata da personale autorizzato durante l'allontanamento.
- **Ordine di espulsione** ordine scritto, emesso dalle autorità competenti di uno Stato e notificato al deportato, per intimare l'allontanamento dallo Stato.
- **DEPU** si riferisce al codice accettato dal settore per una persona deportata che non è scortata da personale autorizzato durante l'allontanamento.
- **Stato che dispone l'espulsione** si intende lo Stato che ha organizzato l'allontanamento della persona deportata dal proprio territorio.
- **Scorta** si intende una persona autorizzata dallo Stato che ha disposto l'allontanamento ad accompagnare il deportato (DEPA) durante l'allontanamento.
- **MEDA** si riferisce al codice accettato dal settore per una persona che richiede assistenza medica, la quale è confermata nella prenotazione attraverso la voce Richiesta di Servizio Speciale - Special Service Request.
- **Pilota in comando** si intende il pilota responsabile per il funzionamento e la safety dell'aeromobile durante il volo.
- **Valutazione del rischio** è la valutazione, effettuata dallo Stato che dispone l'espulsione, dell'idoneità di una persona deportata ad essere allontanata con o senza scorta attraverso servizi aerei commerciali. La valutazione dovrebbe tenere considerazione di tutti i fattori rilevanti per il trasporto aereo, come la condizione medica, mentale e fisica, disponibilità o riluttanza a viaggiare, modelli comportamentali e precedenti di violenza.

### 3. OBBLIGHI DI NOTIFICA E DOCUMENTI DI VIAGGIO

- 3.1 Gli operatori aerei dovrebbero stabilire e fornire numeri di contatto dedicati per l'organizzazione e le questioni di policy relative all'allontanamento di deportati, sia presso le proprie sedi principali che presso gli uffici locali o regionali. Gli Stati che dispongono l'espulsione accettano di indirizzare ogni questione riguardante l'organizzazione a questi numeri di contatto ogniqualvolta possibile.

---

<sup>8</sup> Annesso 9 alla Convenzione ICAO sull'Aviazione Civile Internazionale, Capitolo 1, 15esima Edizione

- 3.2 Lo Stato che dispone l'espulsione è tenuto a fornire un numero di contatto attivo h24 per questioni relative a passeggeri espulsi. I suddetti stati dovrebbero anche fornire le informazioni di contatto di un funzionario o un ufficio a cui rivolgere domande relative all'interpretazione della policy.
- 3.3 Lo Stato che dispone l'espulsione è tenuto ad identificare e pubblicare, o altrimenti a condividere con gli altri governi, i dettagli di contatto dello sportello o dipartimento verso cui indirizzare la notifica relativa ad allontanamenti in ingresso.
- 3.4 Gli Stati dovrebbero adottare come best practice il seguente standard<sup>9</sup> dell'Annesso 9 ICAO, in cui si legge:  
*"Gli Stati aderenti, nell'organizzare con un operatore aereo l'allontanamento di un deportato, mettono a disposizione le seguenti informazioni non appena possibile, ma in ogni caso non più tardi di 24 ore prima dell'orario programmato per la partenza del volo.*  
*Una copia dell'ordine di espulsione, se la legislazione dello Stato firmatario lo permette;*  
*Una valutazione del rischio eseguita dallo Stato e/o un qualsiasi altro tipo d'informazione utile all'operatore aereo ai fini della valutazione del rischio relativo alla sicurezza del volo; e*  
*I nomi e le nazionalità dei membri della scorta."*
- 3.5 Questo non preclude agli Stati di stringere accordi con singoli operatori aerei che accettano un termine di notifica più breve.
- 3.6 Gli Stati sono tenuti ad adottare come best practice il seguente standard<sup>10</sup> dell'Annesso 9 ICAO, in cui si legge:  
*"Uno Stato firmatario che espelle una persona dal proprio territorio deve notificare l'ordine di deportazione alla persona coinvolta. Gli Stati aderenti devono indicare il nominativo del deportato allo Stato di destinazione".*
- 3.7 Lo Stato che dispone l'espulsione è tenuto ad informare le autorità degli Stati di transito e destinazione sullo spostamento del deportato e sui dettagli relativi allo spostamento stesso, laddove possibile e permesso dalle leggi nazionali e internazionali.
- 3.8 L'operatore aereo di partenza dovrebbe assicurare che ogni altro operatore aereo coinvolto nell'itinerario sia informato dello spostamento del deportato attraverso il Sistema di prenotazione degli operatori aerei. Elementi analoghi (ovvero Altri Dati di

---

<sup>9</sup> Standard 5.19 Annesso 9, 15esima Edizione

<sup>10</sup> Standard 5.17, Annesso 9, 15esima Edizione

Servizio) a quelli contenuti nei dati di identificazione del passeggero deportato devono essere utilizzati per identificare anche il/i membro/i della scorta<sup>11</sup>.

3.9 Lo Stato che dispone l'espulsione è tenuto ad assicurare che i documenti richiesti dallo Stato di transito e/o destinazione per il transito/autorizzazione all'entrata siano stati ottenuti salvo accordi diversi.

3.10 Gli Stati sono tenuti ad adottare come best practice il seguente standard<sup>12</sup> dell'Annesso 9 ICAO, in cui si legge:

*"Uno Stato firmatario, nel consegnare un deportato per l'allontanamento, deve assicurarsi di fornire all'operatore aereo tutta la documentazione ufficiale di viaggio richiesta dagli Stati di transito e/o destinazione."*

#### **4. REQUISITI RELATIVI ALLA SCORTA**

4.1 Laddove l'allontanamento di un deportato sia sotto esame, lo Stato che lo dispone dovrebbe condurre una valutazione del rischio sulla persona per determinare se l'utilizzo di una scorta sia necessario, e in tal caso, il numero di membri da assegnare per l'operazione.

4.2 Laddove la sorveglianza di un passeggero deportato durante la navigazione sia giustificata sulla base del risultato di una valutazione del rischio, lo Stato che dispone l'espulsione deve assicurare che la scorta del passeggero sia in possesso di tutti i documenti di viaggio richiesti dagli Stati di transito e destinazione, o che accordi diversi siano stati approvati dai detti Stati.

4.3 Lo Stato che dispone l'espulsione dovrebbe informare l'operatore aereo, nei limiti previsti dalla legge, dei risultati della valutazione del rischio in modo da facilitare il processo di valutazione e notifica dell'operatore aereo stesso.

4.4 Eventuali limitazioni sul numero di passeggeri deportati che possono essere trasportati su uno specifico aeromobile saranno soggette alla normativa dell'operatore aereo, e alla consultazione tra lo Stato che dispone l'espulsione e l'operatore aereo coinvolto nel trasporto.

4.5 Lo Stato che dispone l'espulsione è tenuto ad utilizzare solo personale di scorta autorizzato per gli allontanamenti.

---

<sup>11</sup> IATA PSC Risoluzione 701, 3.5

<sup>12</sup> Standard 5.21, Annesso 9, 15esima Edizione

- 4.6 Gli Stati che dispongono l'espulsione sono tenuti ad adottare come best practice il seguente standard<sup>13</sup> dell'Annesso 9 ICAO, in cui si legge:

*"Gli Stati firmatari, nel determinare se un passeggero deportato debba essere scortato e se l'itinerario include un transito intermedio in un altro Stato, devono assicurare che la scorta rimanga col deportato fino alla sua destinazione finale, salvo accordi diversi decisi prima dell'arrivo dalle autorità e dall'operatore aereo coinvolti presso il luogo di transito."*

- 4.7 Laddove l'utilizzo di una scorta sia deciso esclusivamente sulle disposizioni di legge imposte da uno Stato di transito o trasferimento, e non su evidenze di rischio, si può derogare al requisito della scorta sul volo di connessione, conformemente a quanto previsto dalle disposizioni di legge locali e se accordato da tutti gli operatori coinvolti.
- 4.8 La scorta non è autorizzata all'uso di alcolici durante l'allontanamento di passeggeri deportati. Nessun alcolico può essere servito ai passeggeri deportati durante l'allontanamento.

## **5. PRENOTAZIONI ED EMISSIONE BIGLIETTI**

- 5.1 Gli Stati sono tenuti ad adottare come best practice il seguente standard<sup>14</sup> dell'Annesso 9 ICAO, in cui si legge:

*"Gli Stati firmatari, nell'organizzazione dell'allontanamento del passeggero deportato verso un altro Stato, devono utilizzare voli diretti senza scali ogniqualvolta possibile."*

- 5.2 In generale, le prenotazioni dei voli sono responsabilità dello Stato che dispone l'espulsione e devono essere accettate dall'operatore/i aerei coinvolto.
- 5.3 Al momento della prenotazione del volo, lo Stato che dispone l'espulsione dovrebbe sempre indicare se si tratta di un passeggero deportato con scorta (DEPA) o senza scorta (DEPU) e se esso potrebbe necessitare di assistenza medica (MEDA).
- 5.4 La prenotazione effettuata per la scorta dovrebbe indicare chiaramente il loro ruolo e il nome del passeggero scortato. Laddove possibile e previo accordo locale, l'emissione dei biglietti per deportati e/o scorta dovrebbe essere eseguito con ampio anticipo rispetto alla partenza.

---

<sup>13</sup> Standard 5.21, Annesso 9, 15esima Edizione

<sup>14</sup> Standard 5.21, Annesso 9, 15esima Edizione

5.5 Il rimborso dei biglietti dovrebbe accadere solo a seguito di richiesta da parte dell'acquirente, ovvero lo Stato che ha disposto l'espulsione

## **6. CHECK-IN, IMBARCO E PROCEDURE DI SICUREZZA**

6.1 Le procedure di check-in e imbarco dovrebbero essere adattate alla specifica situazione di allontanamento ed alla struttura aeroportuale.

6.2 Il check-in e l'imbarco di passeggeri deportati dovrebbero essere eseguiti nel modo più discreto possibile e separatamente rispetto ai alle procedure relative ai normali passeggeri, nella misura consentita dalle strutture aeroportuali esistenti.

6.3 Ulteriori criteri per le procedure di check-in ed imbarco dovrebbero essere accordate a livello locale tra lo Stato che dispone l'espulsione e l'operatore aereo.

6.4 I bagagli del deportato e della scorta dovrebbero essere gestiti in maniera da evitare ritardi nella partenza del volo nel caso in cui il passeggero deportato non debba più viaggiare.

6.5 In generale e coerentemente con le procedure e le necessità dell'operatore aereo, il pre-imbarco di passeggeri deportati, in particolare quelli scortati lungo la navigazione, è fortemente incoraggiato. Soluzioni alternative potrebbero rendersi necessarie in base alla situazione del momento.

6.6 I deportati che necessitano di restrizioni fisiche dovrebbero essere imbarcati con la scorta in modo da ridurre la possibilità di attirare eccessiva attenzione.

6.7 Il Pilota in comando dovrebbe essere informato dall'operatore aereo (o da un suo agente) della presenza e dello status del deportato attraverso le informazioni fornite dallo Stato che ha disposto l'espulsione.

6.8 Il Pilota in comando potrebbe chiedere chiarimenti sulle informazioni fornite dallo Stato relative al deportato, e dovrebbe ricevere tutte le informazioni consentite dalle disposizioni di legge o regolamentazioni applicabili.

6.9 Il posizionamento dei deportati e della relativa scorta nell'aeromobile è dettato dalle politiche applicabili, stabilite in conformità con le Regolamentazioni Internazionali<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> ICAO Security Manual (Doc 8973) e Regolamento UE (CE) N 800/2008

- 6.10 Laddove i deportati raggiungano l'aeromobile attraverso un trasferimento diretto sulla rampa, gli addetti alla sicurezza di Stato e dell'aeroporto dovrebbero cooperare con l'operatore aereo per assicurare che siano applicate soluzioni alternative per permettere tutti i controlli di sicurezza imposti dal governo prima dell'imbarco del passeggero deportato.
- 6.11 L'uso di dispositivi di contenimento su passeggeri deportati, inclusi sedativi o altri medicinali, deve essere conforme alle leggi e/o le regolamentazioni degli Stati coinvolti (inclusi gli Stati di transito) ed alla normativa applicabile dell'operatore aereo.
- 6.12 Laddove il loro uso sia previsto sulla base di una valutazione del rischio, la scorta dovrebbe essere formata sul corretto uso dei suddetti dispositivi, inclusi i sedativi o altri medicinali, e, in conformità con la regolamentazione governativa e la politica di trasporto dell'operatore aereo, dovrebbe avere accesso ai suddetti dispositivi durante l'accompagnamento del deportato.
- 6.13 Gli Stati che somministrano sedativi o altri medicinali ai deportati dovrebbero assicurare che il passeggero sia accompagnato alla destinazione finale da personale medico, o da una scorta autorizzata alla somministrazione di medicinali durante il viaggio.

## **7. RESPONSABILITÀ DI STATI E OPERATORI**

- 7.1 Gli Stati sono tenuti ad adottare come best practice lo Standard 5.18 dell'Annesso 9 ICAO, in cui si legge:  
*"Gli Stati firmatari che dispongono l'allontanamento di deportati dai loro territori devono assumersi tutti gli obblighi, responsabilità e costi associati all'operazione."*
- 7.2 Gli Stati firmatari e gli operatori aerei dovrebbero, laddove applicabile, scambiarsi informazioni in merito al punto di contatto disponibile h24 verso cui devono essere dirette le richieste dei passeggeri deportati.
- 7.3 Laddove l'allontanamento di un passeggero deportato si riferisca ad un minore, lo Stato che dispone l'allontanamento dovrebbe prendere misure appropriate ad assicurare che siano poste in essere disposizioni adeguate al minore nel punto di partenza, transito e destinazione.
- 7.4 L'operatore aereo di partenza non dovrebbe essere ritenuto responsabile di un eventuale rifiuto da parte dell'operatore aereo che effettua la connessione o da parte delle autorità dello Stato di transito o destinazione.

- 7.5 Se l'entrata nello Stato di destinazione (o transito) è rifiutata per qualunque ragione, l'operatore non dovrebbe essere penalizzato o avere altri obblighi o responsabilità associate al rientro del passeggero deportato.
- 7.6 Gli Stati sono tenuti ad adottare il seguente standard<sup>17</sup> dell'Annesso 9 ICAO, in cui si legge
- "Gli Stati firmatari non impediscono la partenza dell'aeromobile di un operatore aereo in attesa di una decisione di ammissibilità relativa ad uno dei passeggeri in arrivo."*
- 7.7 Autorità del Pilota in comando:
- a) Al punto d'imbarco del deportato e in conformità con la legge nazionale e le convenzioni internazionali, il Pilota in comando dell'aeromobile assume piena autorità nei confronti del deportato.<sup>16</sup>
  - b) L'autorità del Pilota in comando consente il rifiuto a bordo per il trasporto del passeggero deportato, con o senza scorta, nel caso in cui esso consideri la situazione essere nel miglior interesse della sicurezza del volo. Tale rifiuto dovrebbe essere basato su ragioni oggettive relative al passeggero ed alle sue azioni o comportamenti mostrati nel momento dell'imbarco o successivamente.
- 7.8 L'operatore aereo dovrebbe, quando richiesto dallo Stato che dispone l'espulsione, fornire adeguate motivazioni per iscritto in relazione ad ogni caso in cui il trasporto di un deportato è stato negato. Laddove necessario a fini di chiarezza, la risposta dovrebbe spiegare quali ulteriori requisiti sono richiesti perché il trasporto venga autorizzato.
- 7.9 Durante il transito, lo Stato che dispone l'espulsione deve adempiere alle leggi e alle regolamentazioni dello Stato di transito. Lo Stato che dispone l'espulsione dovrebbe assicurare che il trasporto in coincidenza di un deportato in un punto di transito sia il più breve possibile. Eventuali costi sostenuti a causa di un tempo di transito tra voli più lungo del necessario saranno totalmente a carico dello Stato che dispone l'espulsione.
- 7.10 Gli Stati sono tenuti ad adottare come best practice il seguente standard<sup>17</sup> dell'Annesso 9 ICAO, in cui si legge:
- "Uno Stato firmatario deve ammettere nel proprio territorio un proprio connazionale che è stato espulso da un altro Stato."*

---

<sup>17</sup> Standard 5.16, Annesso 9, 15esima Edizione

<sup>16</sup> Tokyo Convention, 1972

<sup>17</sup> Standard 5.22, Annesso 9, 15esima Edizione



- 7.11 Gli Stati sono tenuti ad adottare come best practice il seguente standard<sup>18</sup> dell'Annesso 9 ICAO, in cui si legge:

*“Uno Stato firmatario deve riservare particolare considerazione all'ammissione di una persona, che deportata da un altro Stato, mostra di avere una residenza valida ed autorizzata all'interno del territorio dello Stato stesso.”*

---

## **ANNESSO 2-B: LINEE GUIDA PER L'ALLONTANAMENTO DI PERSONE NON AMMISSIBILI**

---

### **1. INTRODUZIONE**

- 1.1 L'obiettivo di questo documento è quello di presentare le linee guida sulle migliori prassi per un allontanamento sicuro e disciplinato di persone inammissibili. Tuttavia, nulla in questo documento dev'essere interpretato come in contraddizione con regolamentazioni nazionali, accordi internazionali o decisioni giudiziarie.
- 1.2 Queste linee guida mirano a riconoscere gli interessi dell'industria del trasporto aereo in materia di persone inammissibili, pur rivolgendosi alle necessità degli Stati di proteggere i loro rispettivi interessi nazionali.
- 1.3 Nel cercare di interdire il viaggio di persone inammissibili, e per facilitare il loro allontanamento e rimpatrio, Stati ed operatori aerei sono incoraggiati a sviluppare e implementare congiuntamente iniziative che ambiscono ad assicurare che tutti i passeggeri internazionali e gli equipaggi siano in possesso dei documenti di viaggio richiesti al momento dell'imbarco.
- 1.4 Stati ed operatori aerei sono esortati a sviluppare maggiori livelli di cooperazione per migliorare la sicurezza, la flessibilità e essenzialmente l'integrità delle frontiere.

---

<sup>18</sup> Standard 5.22, Annesso 9, 15esima Edizione

## 2. DEFINIZIONI

2.1 Stato che dispone l'espulsione si intende lo Stato che ha organizzato l'allontanamento della persona deportata dal proprio territorio.

2.2 Scorta si intende una persona autorizzata dallo Stato che ha disposto l'allontanamento ad accompagnare il deportato (DEPA) durante l'allontanamento.

- **Ammissione** si intende l'autorizzazione concessa ad una persona di entrare in uno Stato da parte delle autorità pubbliche del detto Stato in conformità con la sua legislazione nazionale.
- **Operatore aereo** si intende una persona, organizzazione o impresa che presta o offre i propri servizi in operazioni di trasporto aereo.
- **Inizio del viaggio** si intende il punto in cui la persona ha iniziato il proprio viaggio, senza tenere in considerazione l'eventuale aeroporto presso cui si è fermato in transito diretto, senza cambio di aeromobile o su un volo di coincidenza, se il passeggero non ha lasciato l'aerea di transito diretto dell'aeroporto in questione.
- **Scorta** (solo ai fini delle presenti linee guida) si intende una o più persone autorizzate ad accompagnare il passeggero inammissibile da allontanare durante il volo.
- **Persona inammissibile** si intende una persona a cui viene negato l'accesso o il transito nel territorio di uno Stato dalle autorità competenti del medesimo.
- **Provvedimento di allontanamento** si intende un ordine scritto, emesso da uno Stato all'operatore sul cui volo ha viaggiato una persona inammissibile in entrata, con il quale ordina all'operatore l'allontanamento della persona in questione dal proprio territorio.

## 3. NOTIFICHE RIGUARDANTI RISULTANZE DI INAMMISSIBILITÀ

3.1 Lo Stato non dovrebbe impedire la ripartenza di un aeromobile di un operatore aereo in attesa di una decisione relativa all'ammissibilità di una qualsiasi persona giunta con il volo di arrivo dell'operatore aereo stesso

3.2 Laddove una persona sia ritenuta inammissibile, lo Stato dovrebbe tempestivamente notificarlo all'operatore aereo o al suo rappresentante locale, confermandolo il prima possibile in forma

scritta.

- 3.3 Per fornire assistenza nella procedura di notifica, l'operatore aereo dovrebbe fornire il nominativo del contatto principale in aeroporto al quale indirizzare le notifiche.
- 3.4 Prima di richiedere all'operatore aereo responsabile di eseguire l'allontanamento di una persona inammissibile, lo Stato è tenuto a fornire un Ordine di Allontanamento in forma scritta all'operatore aereo di arrivo, includendo, se conosciuti, nominativo, età, genere, cittadinanza e informazioni relative al volo con il quale la persona in questione è arrivata.
- 3.5 Gli Stati che hanno ragione di credere che una persona inammissibile possa opporre resistenza al proprio allontanamento dovrebbero informare l'operatore aereo della questione con il più largo anticipo possibile rispetto alla partenza, in modo che l'operatore possa prendere le precauzioni necessaria alla sicurezza del volo.

#### **4. ORGANIZZAZIONE DELL'ALLONTANAMENTO A SEGUITO DELLA DETERMINAZIONE DI INAMMISSIBILITÀ**

- 4.1 Gli Stati che dispongono l'allontanamento di una persona potrebbero dare indicazioni in relazione al luogo verso cui allontanare la persona inammissibile.
- 4.2 Eventualmente, l'operatore aereo può consultare lo Stato che dispone l'allontanamento a proposito del luogo più praticabile verso cui allontanare la persona inammissibile.
- 4.3 Laddove una persona sia ritenuta inammissibile, l'operatore aereo potrebbe consultarsi con le autorità dello Stato che hanno disposto l'allontanamento nell'arco temporale concesso per l'operazione. Lo Stato dovrebbe concedere all'operatore aereo una ragionevole quantità di tempo (nella maggior parte dei casi entro 24 ore) durante cui effettuare l'allontanamento attraverso i propri servizi o prendendo accordi alternativi.
- 4.4 Gli Stati che dispongono l'allontanamento di persone inammissibili non in possesso di documento di viaggio dovrebbero produrre la lettera di accompagnamento ICAO al fine di fornire informazioni relative alla persona in questione alle autorità di ogni punto di transito e destinazione finale.
- 4.5 Lo Stato dovrebbe consegnare la lettera di accompagnamento ICAO ed ogni altra informazione rilevante all'operatore aereo (o, se applicabile, attraverso un membro della scorta), che sarà responsabile della consegna dei detti documenti alle autorità di

ogni punto di transito e destinazione finale della persona inammissibile.

- 4.6 Nel caso in cui un allontanamento attraverso lettera di accompagnamento ICAO non sia praticabile, normalmente lo Stato non dovrebbe richiedere l'allontanamento di una persona inammissibile sprovvista di documenti dal proprio territorio fin quando non sia pervenuta una copia dei documenti di viaggio o siano stati stretti degli idonei accordi alternativi con gli Stati di destinazione e/o transito.
- 4.7 La decisione sull'utilizzo di una scorta a supporto delle operazioni di allontanamento di una persona inammissibile è di responsabilità dell'operatore aereo, ed essa dovrebbe essere presa soprattutto sulla base della valutazione della minaccia ed analisi del rischio.

## **5. ASSISTENZA E COOPERAZIONE NELLA PROCEDURA DI ALLONTANAMENTO**

- 5.1 Gli Stati dovrebbero cooperare tra essi e con l'operatore aereo al fine di facilitare l'allontanamento di persone inammissibili.
- 5.2 Gli Stati dovrebbero accettare di esaminare la situazione di una persona allontanata da uno Stato dal quale è stata ritenuta inammissibile a condizione che abbia iniziato il proprio viaggio dal territorio del suddetto Stato.
- 5.3 Uno Stato Membro non può rimandare tale persona nella nazione da cui era stato precedentemente ritenuto inammissibile.
-

---

## **ANNESSO 2-C: PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SISTEMI INFORMATICI PER IL TRASFERIMENTO DEI DATI DEI PASSEGGERI**

---

### **1. INTRODUZIONE**

- 1.1 L'Advance Passenger Information (API) implica il raccoglimento e la trasmissione di determinati elementi dei dati anagrafici del passeggero contenuti nel documento di viaggio e nei dettagli del volo da parte dell'operatore aereo per le autorità di controllo delle frontiere. API è usato per diversi scopi: può facilitare il viaggio del passeggero e i processi di controllo della frontiera. Allo stesso modo, laddove appropriato, può essere un utile strumento per le forze dell'ordine e per scopi di antiterrorismo.
- 1.2 I dati del Passenger Name Record (PNR) rappresentano una documentazione dei requisiti di viaggio di ciascun passeggero. Essa contiene le informazioni necessarie alla lavorazione e al controllo delle prenotazioni attraverso i sistemi di prenotazione degli operatori, i sistemi di controllo delle partenze usate per il check-in dei passeggeri nei voli, o altri sistemi equivalenti che offrono le medesime funzionalità.
- 1.3 I dati PNR rappresentano, laddove opportuno, uno strumento per le forze dell'ordine e per scopi di antiterrorismo.

### **2. DEFINIZIONI**

- 2.1 Le seguenti definizioni sono da applicare ai fini del presente documento, salvo diversa indicazione.
- 2.2. L'Advance passenger information system (APIS) è un sistema elettronico di comunicazione per mezzo del quale i dati richiesti per passeggeri ed equipaggio sono raccolti e trasmessi alle agenzie per il controllo della frontiera, precedentemente alla partenza o all'arrivo del volo e resi disponibili all'unità nazionale d'informazione sui passeggeri o alla prima linea di controlli all'entrata dell'aeroporto.
- 2.3. Il Passenger Name Record data system (PNRS) è un sistema elettronico di comunicazione per mezzo del quale i dati richiesti sono raccolti e trasmessi alle agenzie competenti precedentemente alla partenza o all'arrivo del volo e resi disponibili all'unità

nazionale d'informazione sui passeggeri o alla prima linea di controlli all'entrata dell'aeroporto.

- 2.4 Un sistema informatico per il trasferimento dei dati dei passeggeri è un sistema elettronico di comunicazione utilizzato ai fini dell'APIS e/o del Passenger Name Record System (PNRS).

### **3. PRINCIPI CHIAVE**

- 3.1 Gli Stati Membri ECAC dovrebbero istituire un sistema di informazioni anticipate sui passeggeri e considerare queste Linee Guida ECAC durante l'introduzione del sistema stesso.
- 3.2 Gli Stati Membri che richiedono il trasferimento dati da parte degli operatori aerei attraverso i sistemi API, interactive API (iAPI) e/o Passenger Name Record (PNR) dovrebbero creare un servizio di Interfaccia unica dei dati del passeggero (dati provenienti da un singolo rappresentante dell'autorità richiedente) per ciascuna categoria di dati, la quale permetterebbe alle parti coinvolte di inviare informazioni standardizzate con un punto accesso comune per la trasmissione dei dati per ogni categoria, per rispettare i requisiti previsti dalla singola giurisdizione relativi ai dati dei passeggeri e dell'equipaggio.
- 3.3 Gli Stati Membri ECAC dovrebbero tenere in considerazione gli Standard e le Recommended Practice relative ad API, iAPI e PNR contenuti nel Capitolo 9 dell'Annesso 9 ICAO sulla Facilitazione (15<sup>esima</sup> edizione, Ottobre 2017).
- 3.4 I dati API consistono nei dati inclusi nella parte del documento di viaggio a lettura ottica. Nel caso in cui non dovesse esserci riportato alcun dato, sarà necessario fornire gli stessi dati attraverso il documento di viaggio tradizionale.
- 3.5 Gli Stati Membri ECAC dovrebbero tenere in considerazione le Linee Guida WCO/IATA/ICAO sull'API del 2014 e la Dichiarazione di Principi IATA/CAWG per l'APIS del 17 Maggio 2007. Queste linee guida si riferiscono ai dati relativi al volo (dati di intestazione - header data) che non sono inclusi nell'Annesso 9 ICAO.
- 3.6 Gli Stati Membri ECAC dovrebbero considerare attentamente il costo per gli operatori derivanti dalle varie modalità per ottenere i dati API e per il trasferimento dei dati API e PNR.
- 3.7 Gli Stati Membri ECAC, laddove richiedano il trasferimento di dati API e PNR, dovrebbero tenere conto delle questioni che interessano altri Stati e i rispettivi operatori aerei, specialmente per quanto concerne i costi e il potenziale impatto sulle infrastrutture esistenti ed i processi operativi.

- 3.8 I dati API dovrebbero essere trasmessi nel formato UN/EDIFACT PAXLST e i dati PNR nel formato PNRGOV. Tuttavia, ciò non deve essere visto come una limitazione della capacità di adottare, sul lungo periodo, altri standard concordati a livello internazionale.
- 3.9 Precedentemente all'implementazione operativa di un APIS, gli Stati Membri dovrebbero concedere un termine ragionevole per definire un'infrastruttura e delle procedure efficienti per portare a termine le richieste con efficacia. Gli stakeholder dovrebbero essere consultati il prima possibile e comunque precedentemente allo sviluppo e all'implementazione di un APIS.
- 3.10 Le sanzioni dovrebbero essere prese in considerazione solo quando i vettori aerei, a seguito di un errore, non hanno trasmesso i dati o li hanno trasmessi incompleti o inaccurati. Al contrario, le sanzioni non dovrebbero essere prese in considerazione quando i vettori aerei hanno raccolto e fornito accurate informazioni anticipate sui passeggeri basandosi su un documento di viaggio valido e il passeggero presenta un diverso documento di viaggio valido all'arrivo. Nel caso in cui vengano comminate sanzioni, gli operatori devono avere dei mezzi di difesa efficaci.
- 3.11 Laddove opportuno, tutte le opportunità di miglioramento della qualità del servizio e dell'efficienza dei costi dovrebbero essere realizzate. Per quanto riguarda i requisiti API, e tenendo conto di tutte le differenze rilevanti, è opportuno prendere in considerazione un trattamento non discriminatorio del trasporto aereo e di altre modalità di trasporto.
- 3.12 Un APIS dovrebbe essere facile da usare e fluido. Laddove possibile, esso dovrebbe facilitare il viaggio dei passeggeri.
- 3.13 Un APIS dovrebbe essere in grado di garantire un'operatività h24, 7 giorni su 7. Al fine di minimizzare eventuali interruzioni delle operazioni di volo in caso di guasto del sistema, dovrebbero essere istituite procedure di emergenza.
-

---

## **ANNESSO 2-D: PRINCIPI FONDAMENTALI PER I TESSERINI IDENTIFICATIVI DI MEMBRO DELL'EQUIPAGGIO**

---

Nella misura consentita dalla legislazione nazionale, gli Stati Membri sono incoraggiati a considerare di proporre i Tesserini Identificativi di Membro dell'equipaggio (acronimo inglese CMCs) e si richiama l'attenzione sugli Standard e Recommended Practices ICAO contenuti nell'Annesso 9, Quindicesima Edizione, Capitolo 3 Sezione N *Identificazione ed accesso dell'equipaggio e di altro personale degli operatori aerei*.

L'adozione dei Tesserini Identificativi di Membro dell'equipaggio non è un requisito obbligatorio per gli Stati Membri ECAC, ma nel caso in cui uno di questi Stati decida l'implementazione del Tesserino Identificativo di Membro dell'equipaggio, si raccomanda di tenere in considerazione le linee guida contenute nel presente Annesso.

### **1. REQUISITI PER I TESSERINI IDENTIFICATIVI DI MEMBRO DELL'EQUIPAGGIO**

1.1 Laddove uno Stato Membro offra il rilascio di Tesserini Identificativi di Membro dell'equipaggio, questi ultimi dovrebbero essere emessi esclusivamente sotto forma di carte a lettura ottica con dimensioni TD1 (formato carta di credito) ed in conformità con le specifiche del Doc 9303 ICAO, Parte 5.

1.2 Un tesserino identificativo di membro dell'equipaggio di un vettore aereo rilasciato dallo Stato dovrebbe mostrare:

– Tutti gli elementi richiesti dal tesserino identificativo di membro dell'equipaggio:

- a) nome e fotografia del titolare; e
- b) nome del vettore aereo; e
- c) la parola "crew" in Inglese; e
- d) la data di fine validità.

*[Rif. Regolamento di Esecuzione (UE) 2015/1998 Annesso 1.2.4.1]*

– I seguenti elementi aggiuntivi nella parte anteriore:

- a) occupazione (in conformità con l'Annesso 9 ICAO, Quindicesima edizione, Appendice 7); e
- b) livello di autorizzazione di sicurezza; e
- c) genere; e
- d) nazionalità.

– I seguenti elementi aggiuntivi nella parte posteriore:

- e) luogo di rilascio; e
- f) autorità di emissione; e



g) firma.

- 1.3 Un tesserino identificativo di membro dell'equipaggio deve riportare il nome e la bandiera dello Stato che lo emette, nonché il logo UE (applicabile unicamente a Stati Membri UE).
- 1.4 È fortemente consigliato che ad emettere il tesserino identificativo di membro dell'equipaggio sia la stessa agenzia che produce il passaporto elettronico o un documento di identificazione equivalente al fine di prevedere misure di protezione analoghe.

## **2. VALIDITA DEI TESSERINI IDENTIFICATIVI DI MEMBRO DELL'EQUIPAGGIO**

- 2.1 I tesserini identificativi di membro dell'equipaggio dovrebbero avere una validità non superiore a cinque anni.

*[Rif. Regolamento di Esecuzione (UE) 2015/1998 Annesso 1.2.3.2]*

## **3. CONTROLLO DEI PRECEDENTI PERSONALI**

- 3.1 Gli equipaggi di condotta e di cabina dovrebbero avere superato il controllo dei precedenti personali prima di ottenere il tesserino di riconoscimento come membro di equipaggio.

*[Rif. Regolamento di Esecuzione (UE) N 300/2008 Annesso 1.2.4]*

- 3.2 Il controllo dei precedenti personali dovrebbe coprire almeno gli ultimi cinque anni. Esso dovrebbe essere ripetuto ad intervalli regolari non superiori a cinque anni.

*[Rif. Regolamento di Esecuzione (UE) 2015/1998 Annesso 1.2.2]*

- 3.3 Conformemente alle norme del diritto internazionale e del diritto nazionale, il controllo dei precedenti personali dell'equipaggio di condotta e di cabina deve come minimo:

- a) stabilire l'identità della persona sulla base delle prove documentali;
- b) accertare eventuali precedenti penali in tutti gli Stati di residenza almeno durante gli ultimi cinque anni; e
- c) verificare l'attività professionale, gli studi ed eventuali interruzioni almeno nell'ambito degli ultimi cinque anni.

*[Rif. Regolamento di Esecuzione (UE) 2015/1998 Annesso 11.1.3]*

## **4. ULTERIORI CONSIDERAZIONI**

- 4.1 Laddove gli Stati Membri offrano dei tesserini identificativi di membro dell'equipaggio, è necessario considerare l'inclusione dei dati biometrici nella carta. L'interoperabilità dei tesserini identificativi di membro dell'equipaggio è un obiettivo chiave e gli Stati Membri

dovrebbero conformarsi agli standard contenuti nel Doc 9303 ICAO.  
(<sup>19</sup>)

- 4.2 Gli Stati Membri dovrebbero accettare i tesserini identificativi di membro dell'equipaggio, rilasciati in conformità con le specifiche del Doc 9303 ICAO, (<sup>20</sup>) per l'esenzione dall'obbligo di visto dei membri dell'equipaggio quando in arrivo in servizio su un volo internazionale e in entrata temporanea per il periodo permesso dallo Stato Membro ricevente.
- 4.3 Laddove gli Stati Membri ECAC offrano dei tesserini identificativi di membro dell'equipaggio, dovrebbe essere istituito un database sicuro per i dati in essi contenuti e un meccanismo di registrazione del rilascio, sospensione e ritiro dei tesserini stessi.
- 4.4 I tesserini identificativi di membro dell'equipaggio dovrebbero essere rilasciati da un dipartimento governativo dello Stato Membro.
- 4.5 Laddove gli Stati Membri ECAC offrano dei tesserini identificativi di membro dell'equipaggio, dovrebbero essere effettuati dei controlli dei precedenti personali periodici. Inoltre, adeguati controlli come il certificato della condizione lavorativa di un richiedente e requisiti di responsabilità finanziaria dovrebbero essere eseguiti rispettivamente prima ed al momento del rilascio. Allo stesso modo dovrebbero essere condotti controlli sulle di carte di credito intestate a nome del richiedente.
- 4.6 Laddove gli Stati Membri ECAC offrano dei tesserini identificativi di membro dell'equipaggio, essi devono essere disponibili sia per l'equipaggio di condotta con licenza che per il personale di cabina.
- 4.7 Gli Stati Membri ECAC dovrebbero impegnarsi ad ottimizzare i vantaggi dei tesserini identificativi di membro dell'equipaggio promuovendone l'accettazione anche in paesi terzi.

---

(19) Se uno Stato Membro produce già una carta d'identità in conformità il Doc 9303 ICAO, Parte 3, che include i dati biometrici, essi dovrebbero essere contenuti anche da ogni tesserino identificativo di membro dell'equipaggio.

(20) Per essere accettabile da uno Stato Membro, un tesserino identificativo di membro dell'equipaggio dovrebbe riportare il nome dello Stato che lo rilascia nella forma internazionalmente riconosciuta dalle Nazioni Unite.



---

## **ANNESSE 2-E: BEST PRACTICE PER I SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CONTROLLO DELLE FRONTIERE (AUTOMATED BORDER CONTROL SYSTEMS - ABC)**

---

### **Premessa**

Si è da tempo considerato che il viaggio dei passeggeri inizia al momento della prenotazione e termina quando lasciamo l'aeroporto nella loro destinazione finale. Il passaggio del controllo delle frontiere dunque rappresenta solo uno degli aspetti di questo viaggio.

Benché sia stato fatto molto per semplificare il viaggio del passeggero, continua il lavoro degli Stati per bilanciare l'integrità dei loro confini con l'identificazione e la facilitazione dei passeggeri in un contesto di una previsione di crescita del traffico passeggeri dell'aviazione internazionale.

Attraverso un rapido aumento del numero di documenti di viaggio in formato elettronico (e-MRTDs) che contengono dati biometrici, gli Stati sono stati molto rapidi nell'utilizzare i dati relativi sia al documento di viaggio in formato elettronico che al rispettivo titolare. Molti Stati attualmente utilizzano sistemi automatizzati di controllo delle frontiere che identificano e facilitano il movimento di passeggeri a basso rischio attraverso i loro confini.

### **1. INTRODUZIONE**

La legislazione e le regolamentazioni nazionali definiscono il quadro di riferimento delle diverse misure utilizzate nei molti punti di controllo delle frontiere in ogni parte del mondo. Il dettagliato modello operativo che viene seguito in ciascun valico di frontiera è accuratamente progettato sulla base di esigenze specifiche, controlli di frontiera come pratica, schemi di cooperazione con gli Stati confinanti e analisi del rischio. Pertanto, ci sono delle differenze tra un confine ed un altro.

Questo documento mira a fornire linee guida sulle migliori pratiche sull'impiego e il funzionamento dei sistemi automatizzati di controllo delle frontiere in uno sforzo per raggiungere, nei diversi valichi di frontiera:

- Armonizzazione della pratica
- Simile passenger experience
- Livelli di sicurezza uniformi.

I requisiti tecnici non sono trattati nelle presenti linee guida.

### **2. IL PROCESSO DI CONTROLLO DELLE FRONTIERE**

Un processo di controllo delle frontiere può essere suddiviso in diversi sottoprocessi o task, ma ai fini delle presenti linee guida, la divisione dei controlli è specificata come segue:

- Controllo preliminare

Potrebbe includere lo schema API e/o PNR ma anche un controllo del gate, sorveglianza e monitoraggio.

- Prima linea di controllo

È il minimo livello di controlli effettuati dagli Stati ed include il controllo e la verifica del documento. Potrebbe anche includere controlli sulle watchlist nazionali e/o in database. L'interazione in questa fase comporterà una decisione sull'autorizzazione all'ingresso del passeggero o un indirizzamento del passeggero verso l'effettuazione di controlli di secondo livello.

- Seconda linea di controllo

Quello livello di controlli è più accurato e dettagliato. Il passeggero potrebbe essere soggetto ad un colloquio e/o ulteriori indagini potrebbero essere eseguite prima che sia presa una decisione.

- Post-check

Il bagaglio, se non precedentemente recuperato, potrebbe essere soggetto ad un controllo in questa fase. Qui, il passeggero potrebbe anche essere soggetto a sorveglianza e monitoraggio.

Un certo numero dei task appena menzionati può essere automatizzato attraverso un sistema automatizzato di controllo delle frontiere. Questo documento si focalizzerà specificatamente sui controlli di primo livello.

## 2.1 Le funzioni principali di un sistema automatizzato di controllo delle frontiere

In breve, un sistema automatizzato di controllo delle frontiere svolge i seguenti compiti con un alto grado di automazione:

- Controllare che il passeggero sia in possesso di un documento di viaggio autentico e valido. Questo è più formalmente indicato come "Processo di autenticazione del documento".
- Verificare attraverso l'uso dei dati biometrici che il documento di viaggio presentato appartenga al passeggero. Questo è indicato come "processo di verifica dell'identità biometrica".
- Controllare che il passeggero abbia diritto all'accesso. Come sopra specificato, ciò viene normalmente eseguito attraverso controlli incrociati tra le watchlist ed altri database.
- Concedere o negare l'ingresso sulla base di specifiche prestabilite. Ciò potrebbe richiedere un intervento manuale dell'agente supervisore.
- Garantire sicurezza assicurando che solo quei passeggeri autorizzati ad ottenere l'ingresso possano effettivamente attraversare il confine e che quelli respinti dal sistema vengano gestiti nel modo adeguato da un agente sul posto.

## 2.2 Requisiti operativi per un sistema automatizzato di controllo delle frontiere

I seguenti requisiti operativi generali dovrebbero essere rispettati da ogni sistema automatizzato di controllo delle frontiere al fine di realizzare un'armonizzazione di base in tutti gli impianti:

- Il dispiegamento di un operatore dovrebbe assicurare che nessun gate del sistema automatizzato di controllo delle frontiere sia incustodito. Per maggiori informazioni sugli Operatori, vedere di seguito.
- Il numero di gate custoditi da ciascun operatore varia in relazione al flusso dei passeggeri, se il sistema automatizzato di controllo delle frontiere sia disposto ai controlli di accesso o di uscita, il percorso specifico e l'ambiente.
- Un sistema automatizzato di controllo delle frontiere dovrebbe essere facile da usare per il passeggero, richiedendo il minor numero di indicazioni possibile. Se ciò non avviene, allora i passeggeri continueranno a dipendere dai controlli manuali.
- Dovrebbe esistere una funzione per chiudere completamente gli accessi del sistema automatizzato di controllo delle frontiere. Ci saranno delle situazioni in cui alcuni gate del sistema saranno fuori servizio o il flusso dei passeggeri non ne richiederà la completa apertura, dunque una configurazione flessibile è vitale per assicurare la fluida operatività dei gate del sistema automatizzato di controllo delle frontiere.
- Il sistema dovrebbe avvisare l'operatore se un minore (*nota: ai fini di questo Annesso, un passeggero di età inferiore a 18 anni*) sta utilizzando un ABC. Se è consentito ai minori di utilizzare i gate automatici, essi potrebbero essere sottoposti a colloquio insieme agli accompagnatori adulti nel caso in cui non sia chiaro se facciano tutti parte della stessa famiglia.

### **3. IMPLEMENTAZIONE DI UN SISTEMA AUTOMATIZZATO DI CONTROLLO DELLE FRONTIERE - ABC**

Un processo di controllo delle frontiere può essere suddiviso in diversi sottoprocessi o task, ma ai fini delle presenti linee guida, la divisione dei controlli è specificata come segue:

#### **3.1 Posizionamento fisico dei gate dell'ABC e delle stazioni di monitoraggio**

I percorsi delle file per i gate dell'ABC dovrebbero essere adiacenti o vicini a quelli per i controlli manuali, permettendo ai passeggeri inesperti il raggiungimento di tali file senza complicazioni.

Si suggerisce di strutturare la stazione di monitoraggio in modo da permettere la creazione di due file per il controllo di frontiera manuale, in caso di guasto del sistema ABC. Tale organizzazione permetterà anche all'operatore e, se previsto, all'assistente di svolgere le loro normali funzioni.

### 3.2 Il numero dei gate

Gli Stati che attualmente utilizzano un sistema ABC hanno trovato utile effettuare una ricerca operativa per accertare il numero di gate da installare. Attraverso un'analisi delle code dei passeggeri, gli Stati hanno verificato la relazione tra le seguenti tre variabili: portata, qualità del servizio e costi gestionali.

Un esempio di ciò è fornito nelle Linee guida sulle Best Practice di Frontex:

- i. Definizione di un valore relativo alla qualità del servizio (per es. il tempo di coda del passeggero)
- ii. Lo Stato Membro definisce un valore di riferimento (per es. meno di 5 minuti di coda per il 95% dei passeggeri)
- iii. Il flusso dei passeggeri è definito (per es. il tasso di arrivo dei passeggeri)

Un modello operativo è stato sviluppato partendo dall'osservazione di diverse disposizioni e il numero potenziale di gate.

Il valore di riferimento e i costi gestionali sono calcolati per tutte le possibili combinazioni o organizzazioni e numero di gate (simulazioni ad eventi discreti si sono dimostrate utili in questo). Le combinazioni che non si dimostrano in grado di raggiungere le soglie di sicurezza o altri criteri sono identificate in questa fase.

Le configurazioni valide in grado di fornire il miglior valore di riferimento per ciascun dato del costo di gestione sono inserite in un grafico in cui le due variabili sono poste ciascuna su un asse. Una specifica disposizione e il numero dei gate sono scelti sulla base del budget disponibile e del confronto con i controlli manuali.

Questo metodo può anche essere usato (con piccole modifiche) per prevedere il punto in cui un'implementazione operativa in funzione debba essere potenziata, o anche per simulare l'effetto di potenziali modifiche sulla qualità del servizio.

## 4. RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE

Ci sono una serie di compiti che dovranno essere completati per gestire con successo un sistema ABC, non ultimo il monitoraggio dei gate e la fornitura di supporto ai passeggeri. Gli Stati hanno stabilito che tali compiti siano di norma assegnati ad un operatore ed un assistente.

### 4.1 Operatore

Un operatore è responsabile per il monitoraggio e il controllo del sistema ABC. La supervisione dei sistemi è necessaria per prevenire frodi, abusi e per assicurare che si raggiunga un accettabile livello di facilitazione.

Alcuni dei task che possono essere eseguiti da un operatore sono:

- Monitorare e profilare i passeggeri in coda per il sistema ABC, individuando potenziali passeggeri sospetti;

- Monitorare l'interazione dell'utente con il sistema;
- Rispondere alle notifiche date dal sistema;
- Gestire le eccezioni e prendere decisioni a tale riguardo; e
- Supportare l'assistente sulla gestione delle eccezioni al gate.

Gli operatori svolgono il loro ruolo presso la stazione di monitoraggio designata. Essa dovrebbe essere posta in posizione rialzata in modo da permettere all'operatore di monitorare i passeggeri in fila per il sistema ABC. Nel monitoraggio delle code, un operatore è tenuto a valutare il flusso dei passeggeri al fine di selezionare potenziali obiettivi sospetti da controllare più attentamente.

Il metodo di valutazione è tipicamente basato sulle azioni del passeggero e sul linguaggio del corpo, ovvero la comunicazione non verbale. Quando un passeggero viene segnalato, l'operatore chiede all'assistente di interrogarlo o di reindirizzarlo presso il primo livello di controllo manuale.

L'operatore è tenuto a non abbandonare la propria posizione quanto il sistema ABC è attivo. Se una situazione richiede che l'operatore lasci la propria posizione allora tutti i gate del sistema devono prima essere chiusi.

In circostanze normali, quando il flusso dei passeggeri è continuo senza pause, il tempo di sorveglianza massimo raccomandato per un operatore è di 30 minuti. Un operatore e un assistente possono scambiarsi i compiti ad intervalli di 20-30 minuti. Nel caso in cui ci siano delle pause naturali nel flusso passeggeri (es. a causa degli orari dei voli) o se la frequenza del flusso passeggeri è moderata, allora un operatore può lavorare per periodi superiori a 30 minuti. Laddove un assistente è impiegato, si raccomanda che entrambe le figure siano connesse attraverso un sistema di comunicazione.

#### 4.2 Assistente

Un assistente è un agente di frontiera il cui compito è quello di supportare, interrogare e reindirizzare i passeggeri. Un assistente lavora in stretta cooperazione con un operatore, per:

- Recuperare i passeggeri indicati dall'operatore, bloccati in un mantrap ;
- Eseguire brevi interrogatori al fine di scoprire se c'è la necessità di reindirizzare il passeggero verso la seconda linea di controllo;
- Eseguire la prima linea di controllo della frontiera manualmente nel caso in cui l'infrastruttura ABC non funzioni;
- Informare e fornire supporto sul posto ai passeggeri (per es. famiglie, minori etc.); e
- Assistere l'operatore.

Ogni assistente dev'essere assegnato ad almeno un operatore.

#### 4.3 Numero di gate del sistema ABC sotto la supervisione degli operatori



Durante test sul campo<sup>21</sup> è stato osservato che un solo agente di frontiera sia generalmente in grado di supervisionare tra tre e dieci gate. Tuttavia molti fattori contribuiscono al numero di gate che un agente di frontiera può supervisionare, oltre a fattori umani come la concentrazione. Essi includono:

- La qualità del riconoscimento faciale fornito dal sistema ABC che determinerà quanto intervento umano sarà richiesto;
- La frequenza del flusso dei passeggeri e l'affollamento del sistema ABC;
- La natura del gate (controlli in ingresso o in uscita);
- Il profilo del flusso passeggeri al punto di controllo delle frontiere; il rapporto tra la nazionalità del paese e altre nazionalità;
- Quanto spesso l'operatore deve rispondere ed incanalare i passeggeri per i successivi controlli;
- L'interazione dell'utente con il desk di gestione;
- L'utilizzo da parte di minori del sistema ABC; e
- La competenza dell'agente di frontiera.

Questi fattori dovrebbero essere considerati ed analizzati prima di decidere il numero dei gate del sistema ABC da supervisionare da ogni operatore.

In pratica, non è stato riscontrato alcun ragionevole beneficio nell'avere meno di tre gate per operatore. Inoltre è stato anche constatato che avere più di sette gate in ingresso e dieci gate in uscita per operatore era impraticabile.

È raccomandato, ove lo spazio lo consenta, che la stazione di monitoraggio degli operatori sia progettata in modo da essere facilmente suddivisa in due stazioni di supervisione al fine di accogliere rapidamente due operatori.

## **5. GESTIONE DELLE ECCEZIONI**

Gli Stati concordano sul fatto che gli agenti impiegati presso aeroporti e porti necessitano di istruzioni dettagliate su come affrontare situazioni eccezionali che possono verificarsi ai sistemi ABC. Un manuale che descrivesse la misura da prendere in ciascuna situazione è stato reputato prezioso dallo staff degli ABC. I provvedimenti devono essere decisi in anticipo in modo che le istruzioni esistano prima dell'implementazione del sistema ABC.

La seguente è una raccolta di situazioni comunemente affrontate, insieme ad una soluzione suggerita. La misura che è stata infine presa dagli Stati può tuttavia differire considerati l'infrastruttura, il numero di gate, la frequenza e il profilo del flusso passeggeri etc. Istruzioni specifiche dovrebbero essere adattate alle specifiche di ogni controllo di frontiera.

### **5.1 Malfunzionamento del sistema**

Se un sistema smette di funzionare normalmente (per es. interruzione dell'alimentazione o delle comunicazioni, guasto di un componente) i gate del sistema ABC dovrebbero essere chiusi per preservare la sicurezza della

---

<sup>21</sup> Questi test sono stati eseguiti su passeggeri in entrata.

frontiera. In alternativa, se la configurazione e le risorse lo permettono, uno o due gate del sistema ABC dovrebbero restare aperti con controlli manuali eseguiti presso la stazione di monitoraggio del supervisore. È consigliabile che gli accordi sulla qualità del servizio siano chiaramente definiti sin dal momento della realizzazione dei contratti con i provider tecnici o dello sviluppo di un servizio su misura.

## 5.2 Gate del sistema ABC fuori servizio

Se uno o più gate del sistema ABC sono fuori servizio mentre i restanti continuano ad operare regolarmente, dovrebbe esserci la possibilità di chiuderli fisicamente in modo da evitare che i passeggeri provino ad usarli inavvertitamente.

## 5.3 Mancato mantenimento della distanza tra passeggeri - Tailgating

La pratica del tailgating si verifica quando più di un passeggero per volta prova ad utilizzare un gate del sistema ABC. Gli Stati dovrebbero assicurare che questa situazione non accada. Esistono diversi metodi per assicurare che solo un passeggero per volta attraversi il gate di uscita e la maggior parte di essi hanno portato risultati simili, anche se la ricerca è ancora attiva in questo ambito e sono attesi dei risultati nel breve periodo.

## 5.4 Minori e bambini

Se un minore è autorizzato ad usare un gate ABC, la sua famiglia dovrebbe essere a conoscenza dei limiti di altezza associati al sistema e che in ogni caso solo una persona per volta potrebbe attraversare il gate. I controlli manuali sono raccomandati per le famiglie con molti figli piccoli. Se un passeggero entra in un gate ABC con il proprio figlio in braccio, esso deve essere fermato prima procedere oltre ed essere reindirizzato verso il controllo manuale.

## 5.5 Persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (PRM)

Ogni sistema ABC tiene conto delle normative locali relative a persone con disabilità e PRM poiché ciascuna nazione ha le proprie leggi e pratiche/standard raccomandati per utenti con disabilità o a mobilità ridotta che devono affrontare tali sistemi self-service. Questi requisiti possono dunque avere conseguenze sul posizionamento, l'interfaccia, la progettazione e i simboli dei gate del sistema ABC.

In generale, laddove il sistema standard non può essere usato da determinati passeggeri, deve essere fornita un'alternativa ragionevole. Ciò potrebbe essere rappresentato da un passaggio modificato attraverso il gate ABC o dalla presenza di una persona di supporto.

## 5.6 Sconfinamento

I sistemi ABC dovrebbero essere installati in una posizione sicura che permetta agli Stati Membri di monitorare tutte le interazioni (per es. tentativi di attraversamento dei gate senza essere sottoposti al controllo di frontiera).

## 5.7 Il passaporto viene posizionato nel modo errato sul lettore

I passeggeri dovrebbero essere informati attraverso il display del sistema, un comando vocale o un operatore su corretto posizionamento del proprio passaporto sul lettore.

#### 5.8 Atteggiamento non collaborativo in un mantrap

Un atteggiamento non collaborativo al gate di un sistema ABC può verificarsi quando un passeggero si muove eccessivamente, per esempio mentre il sistema sta eseguendo il riconoscimento facciale o sosta nel punto errato. I passeggeri dovrebbero essere avvisati dal display del sistema o da un operatore sul corretto comportamento. Se ciò non ha successo, il passeggero è reindirizzato verso i controlli manuali.

#### 5.9 Seconda linea di controllo

Ci sono una serie di situazioni in cui un livello più elevato di controlli sarà necessario per convincere l'agente di frontiera che un passeggero ha diritto di entrare. Esse includono:

- Quando il chip del passaporto è guasto o illeggibile;
- Nessun riscontro nel database;
- Una verifica biometrica non riuscita; oppure
- Caratteristiche di sicurezza incorrette o assenti nella pagina del passaporto relativa ai dati anagrafici.

In tutti questi casi sarà necessario un più accurato controllo o controllo di secondo livello.

## 6. ESPERIENZA DEL PASSEGGERO

L'obiettivo principale di un sistema ABC dovrebbe essere quello di facilitare il passaggio della frontiera dei passeggeri a basso rischio. Formazione e informazione sono essenziali per assicurare che l'esperienza del passeggero che usa i gate ABC sia più facile ed efficace possibile.

I sistemi ABC forniscono un servizio simile ai passeggeri sebbene ci sia una serie di differenze tra le implementazioni. Proprio questa mancanza di armonizzazione ha reso il compito di armonizzare l'esperienza del passeggero importante.

Molti passeggeri idonei non hanno dimestichezza con il concetto di ABC e con parte del processo, in particolare a causa del fatto che l'implementazione può essere diversa non solo dal punto di vista visivo ma anche nella funzionalità e dell'uso.

Al fine di fornire una esperienza positiva al passeggero, dev'essere usata particolare attenzione nel:

- Creare consapevolezza e formazione prima dell'arrivo al gate; e
- Rendere il sistema ABC più semplice possibile.

Le sezioni seguenti, sebbene non esaustive, offrono una serie di raccomandazioni su come raggiungere questi obiettivi.

È raccomandabile che ogni informazione data al passeggero in anticipo rispetto all'uso del sistema ABC sia orientata verso la creazione di consapevolezza del sistema e lo sviluppo dell'intenzione di usarlo. L'informazione deve trasmettere i vantaggi che il sistema porta agli utenti, dove sono posizionati i gate ABC, chi è idonei ad usarli e come farlo. Tutto ciò dev'essere comunicato nel modo più semplice possibile in modo che il passeggero conservi l'informazione.

### 6.1 Metodi di trasmissione del messaggio

I seguenti metodi sono stati utilizzati per l'implementazione di diversi sistemi ABC in Europa con lo scopo di trasmettere i seguenti messaggi ai passeggeri:

- Segnaletica
- Video
- Assistenza dello staff, sia prima dei gate che nei pressi del punto di interazione
- Opuscoli
- Poster / cartelloni
- Menzione nelle riviste di bordo
- Annunci audio

Questi metodi di trasmissione possono anche essere integrati da:

- Video durante il volo
- Dimostrazioni dal vivo da parte del personale
- Materiale fornito al rilascio dei passaporti biometrici

#### 6.1.1 Segnaletica

La segnaletica ed altre forme di visualizzazione grafica sono molto importanti. Spesso esse rappresentano il primo contatto che il passeggero ha con il sistema e in molti casi superano le barriere linguistiche.

Gli Stati che attualmente usano o sperimentano sistemi ABC hanno testato diversi tipi di segnaletica ma nessuno si è rivelato essere più efficace di altri, probabilmente perché il concetto di passaporto biometrico e gate ABC non sono ampiamente conosciuti neanche tra i viaggiatori più frequenti. Una delle sfide più importanti è quella di sviluppare una serie di segnali e terminologia standard che possa essere compresa dalla maggioranza dei passeggeri. Essi devono essere intuitivi da assimilare per i passeggeri, uniformi fra gli Stati e facilmente impiegabili in modo da facilitare ed armonizzare l'esperienza del passeggero.

## 7. UN SERVIZIO ABC DI FACILE UTILIZZO

Un servizio eccellente ai gate ABC significa incoraggiare i passeggeri ad usare il sistema, aiutandoli a comprendere se sono idonei all'utilizzo e semplificandone la riuscita. La seguente sezione descrive come rendere i gate ABC più user-friendly possibile:

## 7.1 Istruzioni al gate ABC

La collaborazione dei passeggeri al gate ABC è essenziale per assicurare una buona performance del sistema, un'esperienza positiva per tutti gli utenti e un utilizzo senza sosta dei gate. Istruzioni chiare sono dunque prioritarie, e fattori del comportamento umano dovrebbero essere tenuti in considerazione nella progettazione dei processi di controllo e nella valutazione complessiva della performance del sistema.

È stato costantemente osservato che la parte più impegnativa del processo è quella di formare il passeggero sul corretto posizionamento del passaporto. Ciò può essere facilmente frainteso e se il documento è posizionato in modo errato ciò porta immancabilmente ad un'operazione fallita. Pertanto è suggerito di trovare una soluzione pratica ed includerla nel design dei gate. Istruzioni chiare con una visualizzazione animata sul display si sono dimostrate di aiuto.

Un altro problema, che si verifica durante il processo di cattura dell'immagine facciale, è quello relativo al fatto che l'utente non sa quando può smettere di guardare la videocamera. Se in questa fase viene fornito un feedback al passeggero, dev'essere fatto attraverso mezzi visivi in quanto un feedback audio potrebbe creare confusione nel gate adiacenti ed aumentare i tempi dell'operazione.

Sebbene l'immagine delle impronte sul pavimento di fronte alla videocamera siano d'aiuto al posizionamento del passeggero nel punto appropriato per la cattura dell'immagine, esse possono essere controproducenti in alcuni casi, considerato che alcuni utenti si concentrano sulle impronte guardando verso il basso invece che verso la videocamera.

## 7.2 Efficacia dei metodi di comunicazione

C'è una grande varietà di metodi di comunicazione che possono essere usati per mostrare ai passeggeri come usare i gate. Questi variano dalla segnaletica ai video e ai grafici visualizzati sugli stessi gate. C'è convergenza tra gli Stati nell'affermare che nessuna forma di media è più efficace di un'altra.

Laddove è utilizzata la segnaletica, ciò dovrebbe includere meno parole possibile. Sebbene una grafica semplice funzioni meglio con poche parole, è stato notato che alcune icone hanno significati diversi in culture diverse. Frasi complesse non sono di facile comprensione e pertanto sarebbe meglio evitarle.

Per quanto riguarda le istruzioni sull'utilizzo del sistema, immagini statiche ed animazioni hanno dimostrato di funzionare meglio dei video. Sebbene l'osservatore possa ottenere più informazioni guardando un video, un film di 10 secondi aggiunge ulteriore tempo all'operazione di passaggio. Considerato che i tempi di coda per utilizzare i gate ABC sono ridotti al minimo, un video rischierebbe spesso di passare inosservato. Tuttavia è possibile che con un aumento dell'uso del sistema e con le conseguenti code che ciò comporterebbe, i passeggeri potrebbero trarre beneficio dal guardare dei video informativi nell'attesa. Gli annunci, allo stesso modo, non sono stati considerati migliori della media nell'aumentare la consapevolezza del passeggero.

Gli opuscoli sono utilizzati per sensibilizzare il passeggero con discreto successo. La sfida nell'usare degli opuscoli è stata quella di identificare una buona area per la loro distribuzione nel momento in cui i passeggeri sono ricettivi nella lettura.

### 7.3 Gestione del flusso dei passeggeri

Il flusso dei passeggeri può beneficiare notevolmente se può essere assistito da personale adeguatamente formato.

In alcuni siti sono presenti aree chiaramente separate per fare la fila verso il sistema ABC. Gli eventuali percorsi per le file dovrebbero essere progettati a seconda dello specifico layout e spazio disponibile nei pressi di ogni installazione. In alcune parti d'Europa, è stato permesso alle code per i gate ABC di incrociarsi. Sebbene ciò permetta un migliore uso della superficie, si potrebbero verificare contrasti tra i passeggeri in fila nei momenti di maggior afflusso. I percorsi in cui il passeggero si muove semplicemente in avanti sono considerati più efficienti rispetto a quelli in cui deve voltarsi e cambiare traiettoria.

L'utilizzo del "aspetta qui il tuo turno" in coda per fare in modo che i passeggeri rimangano indietro, non è stato ritenuto efficace.

### 7.4 Imparare dall'osservazione

Lo stare in coda contribuisce al processo di apprendimento degli utenti meno esperti attraverso l'osservazione di come gli altri utenti interagiscono col sistema. Ciò rappresenta un importante aspetto che necessita considerazione nella progettazione dello spazio dedicato alle code nella parte antistante i gate del sistema ABC.

È consigliabile che, durante la fase di utilizzo iniziale del sistema, esso venga configurato in modo che l'intero processo sia più lento del necessario al fine di facilitare l'apprendimento mentre si è in coda. L'efficacia di questa misura dipenderà da molti altri fattori come la visibilità, l'usabilità e la precedente comprensione del sistema.

È raccomandabile che la dimensione del display sia abbastanza larga da permettere all'utente di interagire facilmente e per i passeggeri in coda di osservare l'intero processo.

Un'osservazione fatta dagli Stati è relativa al fatto che gli utenti non esperti tendono ad usare il gate più vicino alla loro fila e ad avere un tasso di errore più elevato rispetto agli studenti esperti. Conseguentemente, i gate più esterni possono mostrare una produttività più elevata e meno errori rispetto a quelli più vicini alle file, nonostante abbiano la stessa configurazione e costruzione.

### 7.5 L'interazione del passeggero al gate

I display usati per mostrare le grafiche variano nelle dimensioni, ma generalmente quelli di dimensioni maggiori funzionano più efficacemente. Alcuni Stati hanno rilevato che i loro schermi non fossero facilmente leggibili sotto ogni condizione di luce dunque ciò merita di essere considerato nella configurazione dei gate ABC.

È stato osservato dagli Stati che una videocamera montata dritta davanti al passeggero si è rilevata essere più efficace rispetto a una in cui il passeggero deve ruotare la propria testa di 45 gradi o più. Alcuni Stati hanno utilizzato segnalazioni acustiche, come ad esempio dei delicati "ping", per incoraggiare il passeggero a muoversi verso la successiva fase del processo. In assenza di altre indicazioni, è consigliato avvertire il passeggero che è autorizzato a lasciare l'area del gate attraverso dei suoni meccanici. Qualora venga fornito un feedback audio, sarebbe opportuno isolare acusticamente l'ABC per prevenire confusione o falsi feedback tra i gate.

Nei casi in cui tutte le operazioni avvengano nei mantrap (per es. la lettura del passaporto non è necessaria per l'ingresso nel gate) è consigliabile mostrare ai passeggeri il messaggio "Prepara il tuo passaporto" prima dell'entrata, in modo da evitare che guardino il proprio passaporto mentre si trovano all'interno del mantrap. Ciò scongiurerebbe intervalli indesiderati tra le operazioni e frustrazione da parte dei passeggeri.

La progettazione e la dimensione degli e-gate (larghezza e lunghezza) dovrebbe tenere in considerazione l'uso di carrelli e bagagli; le valigie con le ruote possono facilmente ostruire il gate e ciò rallenterebbe i tempi di passaggio.

#### 7.6 Assistenza dello staff al gate

Gli Stati hanno ritenuto che l'utilizzo dello staff per informare i passeggeri e per ridurre il "fattore paura" dei nuovi utenti fosse vitale. È raccomandato che gli agenti forniscano supporto in loco per gli utenti in fila e aiutino nella distribuzione del carico su diversi gate. Gli agenti possono fornire assistenza reindirizzando i passeggeri in possesso di documenti non riconosciuti dal sistema ABC verso il controllo manuale. È stato osservato che i passeggeri tendono ad essere più ricettivi quando gli agenti in questo ruolo non indossano un'uniforme.

Una volta che il passeggero si è abituato ed ha compreso il sistema, non richiede che il suo utilizzo gli venga più mostrato. Ciò significa che nel corso del tempo la necessità di questo tipo di assistenza diminuirà.

## 8. ICAO STANDARDS AND RECOMMENDED PRACTICES (SARPS)

L'Annesso 9 ICAO, Quindicesima edizione, riconosce che gli Stati possono utilizzare sistemi automatizzati per l'immigrazione e l'ispezione doganale usando la tecnologia ad essi applicabile ma, nonostante l'uso di processi automatizzati per effettuare controlli sui passeggeri e la loro documentazione sia contemplato, sono una Recommended Practice si riferisce all'uso di sistemi ABC:

**3.4.1 Recommended Practice.**— *Gli Stati Firmatari che utilizzano Sistemi automatizzati di controllo delle frontiere (ABC) dovrebbero assicurare che i gate siano dotati di personale sufficiente durante l'attività in modo da garantire un flusso di passeggeri fluido e rispondere rapidamente ad eventuali problemi di sicurezza ed integrità in caso di un malfunzionamento del sistema.*

Lo sviluppo di ulteriori SARPs per i sistemi ABC sarebbe mirato ad armonizzare l'approccio che gli Stati Firmatari adottano nell'implementare l'ABC e, pertanto, l'Europa continua a lavorare sulla bozza di potenziali SARPs che possano risolvere questa mancanza.

## **9. Ulteriori indicazioni**

La presente sezione elenca la documentazione che può assistere quegli Stati Firmatari che stanno considerando l'installazione di sistemi ABC.

- Best Practice Operational Guidelines for Automated Border Control (ABC) Systems (Frontex, Agosto 2012);
- Best Practice Technical Guidelines for Automated Border Control (ABC) Systems (Frontex, Agosto 2012);
- Automated Border Control Implementation Guide, 3<sup>a</sup> edizione (IATA, Novembre 2015); and
- ICAO Doc 9303, Machine Readable Travel Documents (settima edizione, 2015).

