



Regolamento

Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra

Ed. n. 7

pag. 1 di 18

Elenco Allegati:

Allegato 1: Elenco dei servizi di assistenza a terra

Allegato 2: Tabella per l'individuazione della classe di certificazione

Allegato 3: Domanda

Allegato 4: Indicazione di dotazioni minime

Allegato 5: Criteri di accettabilità della struttura organizzativa e Manuale delle Operazioni

Allegato 6: Piano di Impresa



Regolamento

Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra

Ed. n. 7

pag. 2 di 18

ALLEGATO 1 - ELENCO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA

1. Assistenza amministrativa a terra e supervisione

- 1.1. Servizi di rappresentanza e di collegamento con le autorità locali o con altri soggetti; spese effettuate per conto dell'utente e fornitura di locali ai suoi rappresentanti;
- 1.2. Controllo del caricamento, dei messaggi e delle telecomunicazioni;
- 1.3. Trattamento, magazzinaggio, manutenzione e amministrazione delle unità di carico;
- 1.4. Altri servizi di supervisione prima, durante e dopo il volo, nonché altri servizi amministrativi richiesti dall'utente.

2. Assistenza passeggeri

L'assistenza passeggeri comprende qualsiasi forma di assistenza ai passeggeri in partenza, in arrivo, in transito o in coincidenza; in particolare il controllo dei biglietti, dei documenti di viaggio, la registrazione dei bagagli e il trasporto di questi ultimi fino ai sistemi di smistamento.

3. Assistenza bagagli

L'assistenza bagagli comprende il trattamento dei bagagli nel locale di smistamento, lo smistamento degli stessi, la loro preparazione in vista della partenza, il loro caricamento e scaricamento rispettivamente su e dai sistemi trasportatori da e per l'aereo, nonché il trasporto dei bagagli dal locale di smistamento alla sala di distribuzione.

4. Assistenza merci e posta

- 4.1. Per le merci esportate, importate o in transito, la movimentazione fisica delle merci, il trattamento dei relativi documenti, le formalità doganali e tutte le misure conservative convenute tra le parti o richieste dalle circostanze;
- 4.2. Per la posta, in arrivo e in partenza, il trattamento fisico della corrispondenza, il trattamento dei relativi documenti e tutte le misure conservative convenute tra le parti o richieste dalle circostanze.

5. Assistenza operazioni in pista

- 5.1. Guida dell'aereo all'arrivo e alla partenza;
- 5.2. Assistenza al parcheggio dell'aereo e la fornitura dei mezzi appropriati;
- 5.3. Organizzazione delle comunicazioni tra l'aeromobile e il prestatore dei servizi lato pista;
- 5.4. Caricamento e lo scaricamento dell'aereo, compresa la fornitura e la messa in opera dei mezzi necessari, nonché il trasporto dell'equipaggio e dei passeggeri tra l'aereo e l'aerostazione e il trasporto dei bagagli tra l'aeromobile e l'aerostazione ⁽¹⁾.
- 5.5. Assistenza all'avviamento dell'aereo e la fornitura dei mezzi appropriati;
- 5.6. Spostamento dell'aereo alla partenza e all'arrivo, fornitura e messa in opera dei mezzi necessari;
- 5.7. Trasporto, caricamento sull'aereo dei cibi e delle bevande e relativo scaricamento.

⁽¹⁾ Considerato che il trasporto della merce e della posta tra l'aerostazione e l'aeromobile e viceversa non trova riscontro nell'elenco di cui alla direttiva, né in quello del decreto, si precisa che i prestatori di tale servizio sono certificati all'interno di questa sottocategoria.



Regolamento

Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra

Ed. n. 7

pag. 3 di 18

6. Assistenza pulizia e servizi di scalo

- 6.1. Pulizia esterna e interna dell'aereo, servizio dei gabinetti e dell'acqua;
- 6.2. Climatizzazione e riscaldamento della cabina, rimozione della neve e del ghiaccio, sbrinamento dell'aereo;
- 6.3. Sistemazione cabina mediante attrezzature di cabina, magazzinaggio delle attrezzature.

7. Assistenza carburante e olio

- 7.1. Organizzazione e esecuzione del rifornimento e recupero carburante, compreso il magazzinaggio, il controllo della qualità e della quantità delle forniture;
- 7.2. Rifornimento di olio e di altre sostanze liquide.

8. Assistenza manutenzione dell'aereo

- 8.1. Operazioni ordinarie effettuate prima del volo;
- 8.2. Operazioni particolari richieste dall'utente;
- 8.3. Fornitura e gestione del materiale necessario per la manutenzione e dei pezzi di ricambio;
- 8.4. Richiesta o prenotazione di un'area di parcheggio e/o di un hangar per effettuare la manutenzione

9. Assistenza operazioni aeree e gestione degli equipaggi

- 9.1. Preparazione del volo nell'aeroporto di partenza o altrove;
- 9.2. Assistenza in volo, compreso, all'occorrenza, cambio d'itinerario di volo;
- 9.3. Servizi dopo il volo;
- 9.4. Gestione degli equipaggi.

10. Assistenza trasporto a terra

- 10.1. Organizzazione e effettuazione del trasporto dei passeggeri, dell'equipaggio, dei bagagli, delle merci e della posta tra diverse aerostazioni dello stesso aeroporto, ma escluso il trasporto tra l'aereo e qualsiasi altro punto all'interno del perimetro dello stesso aeroporto;
- 10.2. Qualsiasi trasporto speciale richiesto dall'utente.

11. Assistenza ristorazione «catering»

- 11.1. Collegamento con i fornitori e gestione amministrativa;
 - 11.2. Magazzinaggio dei cibi, delle bevande e degli accessori necessari alla loro preparazione;
 - 11.3. Pulizia degli accessori;
 - 11.4. Preparazione e consegna del materiale e delle provviste di cibi e bevande
-

ALLEGATO 2**TABELLA PER L'INDIVIDUAZIONE
DELLA CLASSE DI CERTIFICAZIONE**

		Classe di certificazione	
		1	2
Lunghezza apertura alare	A		< 15m
	B		≥ 15m e < 24m
	C	≥ 24m e < 36m	≥ 24m e < 36m*
	D	≥ 36m e < 52m	
	E	≥ 52m e < 65m	
	F	≥ 65m e < 80m	

* esclusivamente per voli privati e commerciali non schedulati, esclusi i voli charter.



Regolamento

Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra

Ed. n. 7

pag. 5 di 18

ALLEGATO 3 - DOMANDA

Carta intestata del richiedente

Alla Direzione Aeroportuale di _____

Alla Società di Gestione Aeroportuale di _____

e p.c. tutte le Direzioni Aeroportuali e i gestori aeroportuali degli aeroporti secondari

OGGETTO: domanda per il conseguimento (*o la modifica, o l'estensione*) della certificazione di idoneità di cui al Regolamento "Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra", nell'edizione vigente.

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____

legale rappresentante della Società _____

con sede legale in _____

indirizzo PEC _____

Registro Imprese n. _____ R.E.A. _____

C.F. _____ P.I. _____

Iscritta all'INPS il _____ n. matricola _____

Iscritta all'INAIL il _____ nella sezione _____ n. matricola _____

Capitale sociale _____ (deliberato, sottoscritto, versato)

Già in possesso di certificato n. _____ (*se applicabile*)

CHIEDE

il rilascio/rinnovo della certificazione di cui al Regolamento "Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra", nell'edizione vigente, per le classi di certificazione e per l'espletamento delle seguenti categorie/sottocategorie di cui all'Allegato A) del decreto legislativo n. 18/99¹

- Aeroporto di: _____ (principale, con il maggior volume di affari)
Classe di certificazione _____
Categorie/sottocategorie _____
in autoproduzione/a favore dei terzi (*cancellare quello che non interessa*)

- Aeroporto di: _____
Classe di certificazione _____
Categorie/sottocategorie _____
in autoproduzione/a favore dei terzi (*cancellare quello che non interessa*)

(*nel caso in cui l'attività dovesse essere svolta su più aeroporti dovrà essere specificato l'aeroporto sul quale si svolge o si intende svolgere il maggior volume d'affari*)

¹ È ammessa altresì la possibilità di certificarsi anche solo per una o più attività ricomprese all'interno di un'intera categoria o di sottocategorie



Regolamento

Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra

Ed. n. 7

pag. 6 di 18

A tal fine e nel rispetto dell'art. 13 del decreto legislativo n. 18/99, consapevole delle sanzioni penali in cui può incorrere ai sensi di quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000

DICHIARA

- di soddisfare i requisiti economico-finanziari come previsto dalla normativa vigente, nonché di essere in grado di sostenere i costi fissi e operativi e di mantenere gli standard di regolarità, qualità e sicurezza relativamente ai servizi di assistenza da espletare sull'aeroporto (o sugli aeroporti) di _____, per i quali si richiede la certificazione;
- di essere in possesso al momento della presentazione della domanda di ogni altra certificazione o licenza prevista dalle prescrizioni di legge e dalla normativa vigente per l'espletamento dei servizi di cui alla categoria oggetto della richiesta;
- di disporre di risorse umane e strumentali congrue rispetto all'attività da svolgere;
- che tutto il personale impiegato ha frequentato i prescritti corsi di addestramento (e aggiornamento, ove applicabile), ed è in possesso di ulteriori abilitazioni in corso di validità eventualmente prescritte dalla normativa applicabile;
- che le attrezzature necessarie ai fini della regolare effettuazione dei servizi di assistenza a terra per i quali si richiede la certificazione di idoneità, sono adeguate per singolo servizio e di averne il legittimo possesso e/o la effettiva disponibilità d'uso secondo le esigenze del servizio;
- che le suddette attrezzature sono in piena funzionalità, in perfetto stato di manutenzione, e sono adeguate all'impiego in ambito aeroportuale, con le infrastrutture centralizzate del gestore aeroportuale e con i tipi di aeromobili, passeggeri e/o merci, ai quali la Società _____ intende prestare assistenza;
- di rispettare l'obbligo di manutenzione secondo quanto previsto dalla normativa vigente applicabile, con particolare riferimento alla Direttiva 2006/42/CE che in Italia è stata recepita mediante il decreto legislativo n. 17 del 27 gennaio 2010, ed il D.M. 11 aprile 2011, recante "Disciplina delle modalità di effettuazione delle verifiche periodiche di cui all'Allegato VII del Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81".
- di rispettare gli obblighi derivanti dalla legislazione sociale e sulla sicurezza del lavoro di cui all'art. 13, lett. c), del decreto legislativo n. 18/99;
- di svolgere l'attività _____ (direttamente o tramite affidatario/i dei servizi di cui all'art. 10 del Regolamento o con l'eventuale utilizzo di *pooling* di cui all'art. 11, comma 6 - in entrambi i casi indicarne gli estremi).
- di essere in possesso di un accordo con il gestore aeroportuale per la disponibilità di spazi e locali.



Regolamento

Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra

Ed. n. 7

pag. 7 di 18

- di stipulare, prima dell'inizio dell'attività, con società assicuratrice almeno di rilevanza nazionale, una polizza con massimale unico per sinistro, adeguato ai rischi connessi all'attività da svolgere, sia per responsabilità civile verso terzi, che per danni a persone o cose che possano derivare sia dall'espletamento dei servizi autorizzati che dall'utilizzo dei mezzi in ambito aeroportuale;
- di rispettare i criteri di congruità e la misura minima dei massimali, indicati all'art. 9 del Regolamento.
- di ottemperare a quanto previsto dall'art. 203 D.L. 34/2020 ss.mm.ii.

Nel caso in cui l'impresa, che intenda prestare servizio a terzi, controlli o sia controllata, ovvero anche solo partecipata, da operatore di trasporto aereo, deve inoltre indicare:

- a. denominazione della società titolare della partecipazione _____;
- b. forma giuridica e sede legale _____;
- c. ove applicabile, licenza di trasporto aereo e certificato di operatore aereo, fornendone copia, se non già in possesso dell'ENAC _____;

Luogo e data

Timbro e/o firma
del legale rappresentante della società richiedente

Allegati:

- Documento di identità del legale rappresentante;
- Dichiarazione sostitutiva della certificazione di iscrizione alla C.C.I.A.A. specificando l'assenza di procedure concorsuali e di cause ostative ai sensi della normativa antimafia;
- Statuto, atto costitutivo in copia;
- Bilanci ultimo triennio oppure dichiarazione autentica del presumibile giro d'affari;
- Piano di Impresa (all. 6)
- Dichiarazione attestante la separazione contabile;
- Dichiarazione sul volume di affari (art. 8 comma 1, punto h).
- Manuale delle Operazioni (all. 5);
- Polizza assicurativa in originale o in copia autentica nelle forme di legge (art. 9 comma 5);
- DVR;
- Programma di graduale rinnovamento/sostituzione del parco mezzi di air side (art. 8 comma 1, punto f);
- Accordo con il gestore aeroportuale per la disponibilità degli spazi e dei locali.

ALLEGATO 4 - INDICAZIONE DI DOTAZIONI MINIME:

PER LA CLASSE 1		
Cat./Sottocat.*	Risorse	Unità minime
3 – 4 – 5	Carrelli per sfuso (bagagli e/o merci)	5
3 – 5	Carrelli per contenitori, unità di carico (ULD)	4
4 – 5.4	Carrelli per unità di carico (ULD) e <i>pallet</i>	2
4 – 5	Trattore aeroportuale	6
5.4 (non indispensabile)	<i>Loader Transporter</i> (oltre quelli associati ai <i>cargo loader</i>)	2
3	Trattori (per interni smistamento - BHS)	2
4	Carrello elevatore (<i>Forklift</i>)	1 piccolo e 1 grande
5.4	Nastri semoventi carico-scarico bagagli	2
5.5 – 5.6	Trattore con barre di traino a/m	2
in alternativa	Trattore con attrezzatura per il <i>pushback</i>	2
5.4	Autobus interpista trasporto pax - dotati di condizionamento	2
5.4	Scale imbarco/sbarco passeggeri	2
tutti	Autovetture di servizio	2
5	Gruppo elettrogeno-generatori (GPU <i>Ground Power Unit</i>) - Obbligatorio in aeroporti ove non è reso disponibile dal gestore aeroportuale	2
5.5	Compressore (ASU <i>Air Starter Unit</i>) – per messa in moto grossi a/m) – Obbligatorio in aeroporti ove non è reso disponibile dal gestore aeroportuale	2
5.4	<i>Cargo Loader + Transporter</i>	1
5.7	Mezzi di sollevamento e trasporto materiale	2
6.1	Scarico Toilette	1
6.1	Botte per acqua potabile	1
6.2	Condizionatori per gli aeromobili (ACU <i>Air Conditioning Unit</i>) - Obbligatorio in aeroporti ove non è reso disponibile dal gestore aeroportuale	1
6.2 (società di gestione o <i>handler</i> di riferimento)	Mezzi per l'effettuazione delle procedure: - <i>anti-icing</i> - <i>de-icing</i>	1/5
6.3	Mezzi di sollevamento e trasporto materiale per caricamento/scaricamento attrezzature di cabina (coperte/cuscini ecc.) su voli lungo raggio	1/3
7.1	Autobotte/i per il rifornimento del carburante	1/2

*Per le sottocategorie 5.1 – 5.3 – 9.1 – 9.2 – 9.3 – 9.4 non sono necessari mezzi e/o attrezzature specifiche. Per la categoria 10, devono essere indicati gli eventuali mezzi e attrezzature utilizzate.



Regolamento

Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra

Ed. n. 7

pag. 9 di 18

PER LA CLASSE 2

Cat./Sottocat.*	Risorse	Condizioni di obbligatorietà	Unità minime
3 – 5	Van / Furgone per trasporto crew, pax e bagagli	Sempre obbligatorio	1
3 – 5	Trattorino	Sempre obbligatorio	1
3 – 5	Carrello porta bagagli <i>air side</i>	Sempre obbligatorio	1
2	Carrello bagagli per servizio <i>portorage land side</i>	Sempre obbligatorio	2
5.2	Gruppo elettrogeno-generatori (GPU <i>Ground Power Unit</i>)	Obbligatorio in aeroporti ove non è reso disponibile dal gestore aeroportuale	1
5.4	Scala imbarco/sbarco passeggeri	Obbligatoria solo per l'assistenza di aeromobili che non ne sono dotati	1
5.4	Nastro bagagli NT 280	Obbligatorio solo per l'assistenza di aeromobili in classe C	1
5.5 - 5.6	<i>Pushback towbarless</i> o trattore con barra **	Obbligatorio ove necessario se sull' <i>apron</i> si prevede di utilizzare, per le categorie di voli assistiti, <i>stand</i> di tipo <i>nose-in</i>	1
6.1	Scarico toilette	Obbligatorio per svolgere le attività di scarico dei gabinetti di bordo	1
6.1	Bottino per acqua potabile	Obbligatorio per svolgere le attività di carico acqua potabile	1

*Per le sottocategorie 5.1 – 5.3 – 5.7 – 9.1 – 9.2 – 9.3 – 9.4 non sono necessari mezzi e/o attrezzature specifiche. Per la categoria 10, devono essere indicati gli eventuali mezzi e attrezzature utilizzate.

**In entrambi i casi è necessario specificare il tonnellaggio massimo movimentabile dall'attrezzatura. In caso di trattore con barra saranno da specificare anche le tipologie di aeromobili compatibili con quest'ultima.

Tutti i mezzi dovranno essere preferibilmente di ultima generazione a nullo o basso impatto ambientale, conformi alla relativa specifica di costruzione e mantenuti in condizioni di efficienza tali da renderne sicuro l'uso. Devono essere presenti e disponibili nei singoli aeroporti presso i quali l'operatore svolge l'attività. Inoltre, gli stessi devono essere assoggettati a un documentato ed appropriato programma di manutenzione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente applicabile, con particolare riferimento alla Direttiva 2006/42/CE che in Italia è stata recepita mediante il Decreto legislativo n. 17 del 27 gennaio 2010 e il D.M. 11 aprile 2011 "Disciplina delle modalità di effettuazione delle verifiche periodiche di cui all'Allegato VII del Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81".

Per i prestatori già certificati, le risorse devono essere dimensionate in maniera idonea in relazione agli aeromobili da assistere, tenendo conto anche della contemporaneità di più aeromobili a terra (e quindi delle relative operazioni di assistenza sia in *land side* che in *air side*) e delle eventuali situazioni di *contingency*. Il prestatore deve presentare un Piano di Utilizzo delle Risorse sviluppato per fascia oraria, con particolare riferimento a quelle in cui si prevedono più aeromobili da assistere contemporaneamente.

**ALLEGATO 5
CRITERI DI ACCETTABILITÀ DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E MANUALE
DELLE OPERAZIONI****- Criteri di accettabilità della struttura organizzativa**

1. A garanzia del corretto svolgimento delle attività relative ai servizi di assistenza, il richiedente deve dimostrare di aver previsto e posto in essere una struttura organizzativa - secondo la tipologia e la complessità dell'impresa - adeguata per la gestione e la supervisione dei seguenti settori:

- operazioni, in particolare in air side;
- formazione, addestramento, qualificazione del personale e relativo aggiornamento;
- manutenzione mezzi;
- sistema di prevenzione degli incidenti sul lavoro (RSPP)
- *safety*;
- *security*;
- qualità dei servizi;
- tutela ambientale.

I soggetti responsabili della gestione dei settori sopra indicati e le specifiche competenze devono essere nell'organico della struttura aziendale.

2. In relazione alla dimensione dell'impresa ed alla tipologia dei servizi prestati, più di una funzione e ambito di competenza, fra quelle sopra esplicitate, possono far capo ad una sola persona la quale opera, in questo caso, con una mansione multi-ruolo (la funzione di assicurazione qualità però, deve risultare indipendente dalle altre e può essere eventualmente ricoperta dal responsabile dell'impresa, se in possesso di adeguata qualificazione nella materia; ovvero essere affidata a figura esterna all'organizzazione).

- Per i gestori di aeroporti sopra soglia, che svolgono il servizio attraverso una propria controllata e/o partecipata che abbia conseguito la certificazione, le duplicazioni di cariche e di funzioni manageriali sono consentite, con obbligo in capo alla società di *handling* di sopportare almeno il 50% dei costi della risorsa titolare della carica/funzione. Nel caso di attività esercitata direttamente, deve essere nettamente separata l'attività di gestore da quella di prestatore di servizi di assistenza a terra, con due distinti organigrammi e senza commistioni di cariche e funzioni, tranne che per le responsabilità relative alla *safety*.
- Per i gestori sotto soglia che svolgono il servizio in proprio o tramite una propria controllata e/o partecipata, è ammessa la duplicazione di cariche e di funzioni, con riferimento alla qualità e alla *safety* anche tra società controllante e controllate e/o partecipate.
- Per i prestatori certificati per la classe 2 è ammessa la duplicazione di cariche e di funzioni con riferimento alla *safety*.

3. La funzione relativa alla tutela ambientale può essere affidata ad un responsabile esterno al pari del Responsabile della prevenzione e protezione dagli incidenti sul lavoro, secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

La possibilità di accentrare più di un ambito di competenza su una sola persona può essere presa in considerazione unicamente in rapporto alla reale possibilità che la persona

incaricata sia in grado di assicurare un effettivo ed efficace presidio sulle aree di competenza che le sono state affidate, in termini di carico di lavoro, conoscenze e qualificazioni.

Il cumulo di funzioni in un unico soggetto responsabile è sottoposto al giudizio di accettabilità da parte dell'ENAC sulla base di una valutazione che tiene conto delle motivazioni organizzative, del livello di conoscenze e competenze e di una attenta analisi del previsto impegno (*workload*).

I nominativi delle persone che ricoprono le funzioni sopra elencate devono essere inseriti nell'organigramma aziendale.

Il prestatore deve dare dimostrazione che gli strumenti contrattuali adottati per l'impiego dei soggetti responsabili siano idonei a garantire la presenza di un efficace sistema di direzione, coordinamento e controllo su tutte le operazioni connesse ai servizi assistenza a terra.

Le risorse umane e strumentali impiegate negli specifici servizi di assistenza a terra devono essere idonee e numericamente sufficienti per garantire la sicurezza, la regolarità e la qualità nello svolgimento dei servizi che si intendono effettuare, con particolare riferimento alle operazioni in pista e a bordo.

A tale riguardo il prestatore stabilisce la squadra per tipo di aeromobile, con riferimento allo *IATA Airport Handling Manual (AHM)*, e di servizi che richiedono la presenza di più unità di personale per l'effettuazione dell'assistenza a terra definendo le competenze specifiche del personale in base alla categoria di servizio da svolgere, al tipo di aeromobile assistito e alla sua configurazione.

- Manuale delle Operazioni

Il Manuale delle Operazioni è unico per ciascun prestatore ed è composto da tre parti, oltre alla sezione degli aggiornamenti:

- Prima parte: Parte generale
- Seconda parte: Manuale di Addestramento
- Terza parte: Qualità dei servizi.

Ciascun prestatore redige un unico Manuale delle Operazioni e lo inoltra alla Direzione Aeroportuale dove presume di avere il maggior volume d'affari.

Il Manuale deve essere firmato dall'*Accountable Manager* e dal responsabile della sua redazione e aggiornamento.

Per l'estensione sugli aeroporti secondari va invece inoltrata la seguente documentazione:

- organigramma aziendale con l'indicazione del responsabile operativo di scalo;
- elenco personale e formazione somministrata;
- elenco mezzi e attrezzature;
- evidenza dell'estensione del certificato assicurativo;
- procedure operative, di tutela ambientale e standard di qualità e DVR per l'aeroporto interessato;
- indicazione di eventuali nuovi affidatari di servizi e di eventuali nuovi accordi di *pooling*;
- dichiarazione volume d'affari.

Si riporta di seguito l'impostazione tipo del Manuale delle Operazioni:

a) Stato degli aggiornamenti

Nella sezione degli aggiornamenti, all'inizio del Manuale, viene riportato il numero progressivo della revisione, la sezione delle parti modificate, la data di approvazione e il motivo della revisione, affinché siano agevolmente individuati i cambiamenti avvenuti nel tempo.

b) Parte generale

Questa parte comprende una descrizione generale dell'impresa, le politiche operative, di sicurezza, ambientali e l'organigramma, le risorse, le procedure sia ordinarie che di *contingency* e le eventuali attività svolte in affidamento di servizi tra prestatori certificati. In particolare:

- l'indicazione del/i responsabile/i incaricato/i della redazione iniziale del Manuale e del suo aggiornamento;
- la preparazione iniziale, le revisioni e gli aggiornamenti successivi che assumono un'importanza cruciale al fine di assicurare che esso rifletta sempre ed accuratamente la realtà delle operazioni nel rispetto delle previsioni regolamentari per lo specifico aeroporto di attività;
- l'evidenza del soddisfacimento del requisito di cui alla lett. b) dell'art. 13 del decreto, attraverso la descrizione dell'impresa e la raffigurazione delle principali caratteristiche organizzative della struttura di gestione, operativa e di controllo dell'azienda.
Il richiedente deve dimostrare che la struttura posta in essere e le procedure operative sviluppate siano idonee ed appropriate per garantire la *safety* e la qualità nello svolgimento dei servizi di assistenza che si intendono effettuare, con particolare riferimento alle operazioni in pista, a bordo o, più in generale, per l'assistenza delle operazioni di volo;
- l'organigramma aziendale con l'individuazione delle funzioni, i compiti ed i nomi dei responsabili, illustrato sia in termini grafici, con le funzioni ed i nominativi dei responsabili, sia con la declaratoria delle responsabilità di ciascuna funzione organizzativa;
- le qualificazioni e le esperienze professionali dei responsabili;
- l'indicazione numerica delle risorse umane (espresse in FTE), distinte per professionalità, con relativa documentazione in merito all'idoneità delle esperienze e/o dell'addestramento fornito per garantire la sicurezza e la qualità dei servizi da svolgere;
- l'evidenza della formazione del personale impiegato;
- i locali e le aree di cui l'impresa ha eventualmente già la disponibilità e/o quelle di cui chiede la disponibilità nell'ambito della struttura aeroportuale. Fermi restando gli impegni assunti o da assumersi con la sottoscrizione dell'atto di sub-concessione e/o dell'assunzione del servizio, il prestatore di servizi deve sviluppare e indicare nel manuale il metodo per la custodia ed il mantenimento in buono stato delle aree e risorse strumentali utilizzate e per assicurare l'efficienza delle prestazioni.
- elenco dei beni strumentali disponibili (con indicazione delle certificazioni CE, ISO, EN, ecc.) ai fini dell'esercizio delle prestazioni relative ai servizi che si intendono svolgere ed al tipo di velivolo assistito (è necessario allegare adeguata relazione motivata, in caso di scostamento dalle dotazioni minime di cui all'Allegato 4 e un Piano di Utilizzo

delle Risorse sviluppato per fascia oraria, con particolare riferimento a quelle in cui si prevedono più aeromobili da assistere contemporaneamente), nonché l'adeguatezza degli stessi e i relativi programmi di manutenzione. Tali programmi devono tener conto degli specifici aspetti tecnici e del tipo di uso, indicare la frequenza e descrivere le modalità con le quali vengono effettuati gli interventi di manutenzione;

- l'assicurazione di aver adottato le misure richieste dalle norme sulla sicurezza e prevenzione degli incidenti sui luoghi di lavoro (rispetto del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- la procedura per l'acquisizione, la custodia e l'aggiornamento dei *Ground Operations Manual* degli operatori aerei cui viene fornita l'assistenza a terra e l'ulteriore manualistica di riferimento predisposta dagli operatori aerei ai quali si presta assistenza e le procedure per la custodia ed il mantenimento dei documenti relativi ai voli da questi operati e che devono essere conservati a terra in base alla normativa aeronautica. Il prestatore deve dare evidenza dell'acquisizione della qualificazione ricevuta dal vettore utente che figurerà quale Allegato al Manuale delle Operazioni;
- la procedura per la notifica degli eventi aeronautici per i quali è previsto un report obbligatorio – Sistema ECCAIRS 2 (*European Risk Classification Scheme*) -Circolare ENAC GEN-01E- e quanto previsto relativamente alle segnalazioni di merci pericolose;
- le procedure di tutela ambientale con la descrizione delle politiche di tutela ambientale dell'impresa. In particolare, il prestatore deve definire una *policy* che impegni la sua organizzazione a prevenire l'inquinamento nello svolgimento delle operazioni di assistenza a terra mediante l'adozione di un sistema di gestione ambientale tale da assicurare che:
 - vengano identificate tutte le attività, i prodotti e i servizi che possono avere potenzialmente un significativo impatto ambientale;
 - vengano definiti l'oggetto e gli obiettivi delle misure di prevenzione dell'inquinamento e di miglioramento delle prestazioni ambientali, tali obiettivi e miglioramenti vengano raggiunti mediante l'addestramento e l'impiego di determinate istruzioni e pratiche relative ai lavori da svolgere,
 - sia stabilito un metodo obiettivo di misurazione degli obiettivi indicati dal sistema di gestione ambientale,
 - il sistema stesso sia aggiornato periodicamente dal responsabile per assicurarne la costante efficacia.

Per la conformità al requisito di tutela ambientale è ritenuta apprezzabile la certificazione ISO 14001 o EMAS, ma non è considerato un requisito di certificazione.

- le pertinenti procedure operative, sia ordinarie che di *contingency*, comprese quelle da attuare in caso di necessità improvvise (dirottamenti, scioperi, condizioni meteo) al fine di assicurare l'assistenza dovuta ai passeggeri, per lo svolgimento dei servizi che si intendono svolgere. Tali procedure devono essere conformi a quelle adottate ed approvate nel Regolamento di Scalo, Carta dei Servizi e Manuale di Aeroporto. Ciascuna procedura operativa dovrà riportare la categoria o sottocategoria di riferimento tra quelle certificate.

Il prestatore potrà seguire le indicazioni di cui allo IATA *Airport Handling Manual (AHM)* e allo IATA *Ground Operations Manual (IGOM)*.

Con riferimento alle procedure operative relative alla categoria 7.1, per la sola organizzazione ed esecuzione del rifornimento, sono accettabili quelle standard previste dalla JIG, da riportare comunque nel Manuale.

c) Manuale di addestramento

Il Manuale di addestramento deve essere predisposto a cura del responsabile della formazione, addestramento e qualificazione del personale.

In esso devono essere presenti e trattati almeno i seguenti argomenti:

- a. descrizione dei locali e dei mezzi audiovisivi disponibili per le attività didattiche;
- b. elenco degli istruttori qualificati;
- c. identificazione delle tipologie di qualifiche di base che il personale dipendente deve possedere in funzione dell'ambito di impiego e della mansione svolta;
- d. sviluppo dei programmi di addestramento iniziale relativi alle qualifiche di cui alla precedente lettera;
- e. verifiche di competenza iniziale;
- f. programma di addestramento per gli aspetti relativi alla *safety*;
- g. programma di addestramento per gli aspetti relativi alla *security*;
- h. addestramento pratico relativo alle specifiche procedure operative del Prestatore di servizi e standardizzazione dei comportamenti operativi;
- i. programmi di addestramento periodico e relative verifiche di competenza;
- j. modalità di registrazione delle attività di formazione svolte, custodia e mantenimento delle stesse in archivio.

SVILUPPO DEI PROGRAMMI E FASI DELL'ADDESTRAMENTO

1. Le specifiche competenze, le qualifiche del personale impiegato nelle varie attività operative ed i relativi programmi di addestramento, vanno individuati, definiti e sviluppati, in base alla tipologia dei servizi che si intendono prestare ed alla tipologia di velivoli.
2. L'acquisizione iniziale da parte del personale dell'impresa delle competenze di base necessarie per l'adempimento in sicurezza dei propri compiti nell'ambito dei servizi a terra connessi con le operazioni degli aeromobili, conformemente ai programmi stabiliti nel manuale di addestramento, può avvenire anche presso una o più strutture di addestramento esterne.
In questo caso il responsabile della formazione prima di inviare il personale presso la struttura esterna deve verificare la conformità e la congruità dei corsi di specializzazione in essa svolti rispetto ai propri programmi di addestramento come pubblicati nel relativo manuale.
3. Prima di impiegare il personale in compiti operativi, ad una prima fase di formazione iniziale basica, deve seguire una successiva fase dedicata allo svolgimento dell'addestramento di cui al punto h) del Manuale dell'addestramento. Tale fase assume particolare rilevanza soprattutto nel caso in cui l'addestramento iniziale sia stato impartito presso una struttura esterna.
4. Quando, invece, il prestatore di servizi può contare su un proprio centro di addestramento già operativo (Prestatori di servizi già autorizzati - Gestori aeroportuali) in grado di fornire l'addestramento completo, le due fasi di formazione, iniziale e di preparazione all'impiego operativo, possono essere sviluppate in base ad un unico programma integrato.

d) Qualità dei servizi

- Il prestatore deve adottare un Programma interno di qualità attraverso il quale assicura anche il rispetto degli standard della Carta dei servizi del gestore e dei requisiti minimi fissati dal Regolamento di Scalo adottati dall'ENAC.
- Il Manuale riporta la metodologia e le attività per rilevare la qualità dei servizi prestati nonché le azioni mirate al miglioramento della qualità dei servizi svolti.
- È ritenuto apprezzabile un Sistema di qualità rispondente ai criteri ISO e ISAGO, non richiesto comunque come requisito di certificazione.

e) Semplificazioni nella redazione del Manuale

Nel caso di presentazione di domanda per solo una o più di una delle sotto elencate categorie di servizi, nell'approntare la manualistica, si può tenere conto della minore complessità della struttura organizzativa dell'impresa, delle specifiche, particolari e ridotte necessità addestrative e del marginale impatto sulle operazioni di volo che le attività proprie dei servizi richiesti rappresentano, ovvero della necessità di non duplicare gli accertamenti.

- Cat. 2 - Assistenza passeggeri;
- Sottocat. 6.1 e Sottocat. 6.3 - Pulizia esterna e interna dell'aereo, servizio dei gabinetti e dell'acqua e sistemazione della cabina mediante attrezzature di cabina, magazzino delle attrezzature;
- Cat. 10 - Assistenza trasporto a terra, solo se svolta in *land side*;
- Cat. 11 - Assistenza ristorazione – *Catering*, ivi compresa la Sottocat. 5.7 - Trasporto, caricamento sull'aereo dei cibi e delle bevande e relativo scaricamento.

Il Manuale deve comunque contenere le procedure operative, sia ordinarie che di *contingency*, conformi con quelle vigenti in aeroporto.

La suddetta semplificazione documentale non è ammessa qualora le categorie dei servizi richiesti siano in combinazione con altra categoria di servizi diversa da quelle sopra citate.



Regolamento

Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra

Ed. n. 7

pag. 16 di 18

ALLEGATO 6 - PIANO DI IMPRESA

In fase di rilascio e di rinnovo della certificazione, l'impresa deve presentare un Piano di attività di impresa, i cui contenuti minimi sono di seguito riportati:

- descrizione delle attività pianificate per il quinquennio relativamente all'*handling*, strategie societarie, con evidenza del numero e tipologia di risorse (personale e dotazioni tecniche) impiegate, la data presunta di inizio attività specificando l'eventuale svolgimento attraverso affidamento di servizi tra prestatori certificati;
- capitale sociale, eventuale variazione rispetto all'atto costitutivo, stato dei versamenti e compagine societaria;
- stato patrimoniale previsionale quinquennale e conto economico previsionale quinquennale come da schemi sotto riportati;
- informazioni dettagliate sulle fonti di finanziamento esistenti e previste con specifica indicazione dei tempi e modi di restituzione e relativi impieghi;
- informazione dettagliata dell'esistenza di garanzie reali e/o personali correlate ad eventuale esposizione bancaria.

Nel caso in cui l'impresa svolga ulteriori attività oltre a quella di *handling*, il Piano deve contenere il prospetto di separazione contabile per le attività presunte (rilascio) ovvero effettive (rinnovo) di cui alle Linee Guida ENAC n. 2017/001, Ed. 1 del 3 maggio 2017.



Regolamento

Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra

Ed. n. 7

pag. 17 di 18

STATO PATRIMONIALE PREVISIONALE QUINQUENNALE

IMPIEGHI	31/12/n	31/12/n+1	31/12/n+2	31/12/n+3	31/12/n+4
Crediti vs soci per versamenti ancora dovuti (<i>richiamati oltre l'esercizio successivo</i>)					
Immobilizzazioni Immateriali					
Immobilizzazioni Materiali					
Immobilizzazioni Finanziarie (<i>esigibili oltre l'esercizio successivo</i>)					
Crediti (<i>esigibili oltre l'esercizio successivo</i>)					
Attivo Immobilizzato					
Crediti vs soci per versamenti ancora dovuti (<i>richiamati entro l'esercizio successivo</i>)					
Immobilizzazioni Finanziarie (<i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>)					
Rimanenze					
Crediti (<i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>)					
Attività Finanziarie che non costituiscono imm.ni					
Disponibilità liquide					
Ratei e Risconti attivi					
Attivo Circolante					
CAPITALE INVESTITO					
FONTI	31/12/n			31/12/n+1	31/12/n+2
Capitale sociale					
Riserve					
Risultato di esercizio portati a nuovo					
Risultato di esercizio					
Patrimonio Netto					
Fondi per rischi e oneri					
TFR					
Debiti (<i>esigibili oltre l'esercizio</i>)					
- Debiti verso banche esigibili oltre l'esercizio					
- Debiti verso fornitori esigibili oltre l'esercizio					
- Altri Debiti esigibili oltre l'esercizio successivo					
Passività Consolidate					
Debiti (<i>esigibili entro l'esercizio</i>)					
- Debiti verso banche esigibili entro l'esercizio					
- Debiti verso fornitori esigibili entro l'esercizio					
- Altri Debiti esigibili entro l'esercizio successivo					
Ratei e Risconti passivi					
Passività Correnti					
FONTI IMPIEGATE					



Regolamento

Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra

Ed. n. 7

pag. 18 di 18

CONTO ECONOMICO PREVISIONALE QUINQUENNALE

	31/12/n	31/12/n+1	31/12/n+2	31/12/n+3	31/12/n+4
Ricavi delle vendite e delle prestazioni <i>(ripartite per categoria di attività)</i>					
Altri ricavi					
Totale valore della produzione					
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo					
Canone di subconcessione					
Costi di manutenzione e revisione					
Noleggio, locazione e leasing					
Spese commerciali e marketing					
Spese di Assicurazioni					
Altre spese per servizi					
Totale costi della produzione esterni					
VALORE AGGIUNTO					
Spese di formazione per il personale					
Stipendi <i>(ripartito fra personale amministrativo e operativo)</i>					
Altri costi del personale					
Totale costi del personale					
Altri ricavi e proventi					
Oneri diversi di gestione					
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)					
Ammortamenti, Svalutazioni ed eventuali variazioni delle rimanenze					
Accantonamenti					
MARGINE OPERATIVO NETTO (EBIT)					
Risultato della gestione finanziaria					
Risultato ante imposte					
Oneri tributari					
REDDITO NETTO					