
	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 1 98	

Titolo



REGOLAMENTO DI SCALO

DELL'AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA

Note

- I documenti richiamati nel presente documento e accessibili via internet esclusivamente tramite password devono essere trattati come documenti riservati; non possono essere riprodotti da terzi (neppure con tecniche quali la digitalizzazione elettronica, la memorizzazione, la pubblicazione su internet) senza il consenso scritto di S.A.CAL. S.p.A. e il loro contenuto non deve essere diffuso a soggetti diversi da quelli ai quali S.A.CAL. S.p.A. ha consentito l'accesso.
- Tutte le copie cartacee del presente Regolamento di Scalo (come quelle stampate dal sito www.reggiocalabriaairport.it) sono da considerare copie non controllate.
- Per verificare quale sia l'edizione applicabile dei vari documenti costituenti il Regolamento di Scalo, si può consultare il sito www.reggiocalabriaairport.it, su cui è sempre disponibile una copia aggiornata del Regolamento e dei relativi allegati.

0	Nuova edizione	F. Saracco	P. Farabbi	ENAC-D.A.	n. 1/2019	23/12/19
Rev.	Descrizione	Preparato	Verificato	Adottato	Ordinanza	Data

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 2	di 98	

INDICE



GLOSSARIO	5
------------------------	----------

SEZIONE 0 - PARTE GENERALE



0.1	IL REGOLAMENTO DI SCALO.....	10
0.1.1	CONTENUTI DEL REGOLAMENTO DI SCALO.....	10
0.1.2	SCOPO E FINALITÀ DEL REGOLAMENTO DI SCALO.....	11
0.1.3	VALIDITÀ ED APPLICABILITÀ.....	11
0.1.4	EMISSIONE, MODIFICHE ED AGGIORNAMENTI	11
0.1.5	DIFFUSIONE	12
0.1.6	RISERVATEZZA.....	12
0.2	COMPETENZE.....	13
0.2.1	ENAC	13
0.2.2	ENAV	13
0.2.3	GESTORE AEROPORTUALE - SACAL.....	13
0.2.4	OPERATORI AEROPORTUALI	14
0.2.5	ENTI DI STATO	15
0.2.6	COMITATI AEROPORTUALI	16
0.3	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	18
0.3.1	OPERAZIONI IN AREA AIR SIDE	18
0.3.2	OPERAZIONI NEL TERMINAL.....	19
0.3.3	OPERAZIONI IN AREA LAND SIDE	19
0.3.4	QUALITÀ DEI SERVIZI E DIRITTI DEI PASSEGGERI	19
0.3.5	SECURITY AEROPORTUALE	19
0.3.6	SAFETY AEROPORTUALE.....	21
0.4	CAPACITÀ AEROPORTUALE.....	22
0.5	PROGRAMMA DI SICUREZZA AEROPORTUALE (SECURITY).....	23

SEZIONE 1 – OPERAZIONI AEROPORTUALI

1.1	OPERAZIONI SULL'AREA DI MANOVRA	24
1.2	OPERAZIONI SUI PIAZZALI.....	25
1.2.1	ASSISTENZA AGLI AEROMOBILI DI STATO O EQUIPARATI E AGLI AEROMOBILI CHE NON HANNO PREVENTIVAMENTE SCELTO IL PRESTATORE.....	26
1.3	ORDINATO MOVIMENTO SUI PIAZZALI DI AEROMOBILI, MEZZI E PERSONALE	28
1.3.1	MOVIMENTAZIONE DEGLI AEROMOBILI SUI PIAZZALI.....	28
1.3.2	IMBARCO E SBARCO PASSEGGERI.....	28
1.3.3	MATERIALE ROTABILE	32
1.3.4	GESTIONE DEI PARCHEGGI, MEZZI ED ATTREZZATURE DI RAMPA	32
1.4	OPERAZIONI APRON-AEROSTAZIONE	34
1.4.1	RICONSEGNA BAGAGLI IN ARRIVO	34
1.4.2	RICONSEGNA BAGAGLI FUORI-SAGOMA	35
1.4.3	RICONSEGNA DEI CONTENITORI ANIMALI	35
1.4.4	RICONSEGNA ARMI IN ARRIVO	35
1.4.5	ARMI RUSH DISGUIDATE	35
1.4.6	RESTITUZIONE BAGAGLI IN PARTENZA.....	36

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 3	di 98	

1.4.7	GESTIONE BAGAGLI NON RITIRATI	36
1.4.8	BAGAGLI SOGGETTI A RESTRIZIONI SANITARIE/DOGANALI	36
1.4.9	CARRELLI PORTABAGAGLI A DISPOSIZIONE DEI PASSEGGERI	37
1.5	OPERAZIONI AEROSTAZIONE-APRON	38
1.5.1	CARRELLI PORTABAGAGLI A DISPOSIZIONE DEI PASSEGGERI	38
1.5.2	ACCETTAZIONE PASSEGGERI	38
1.5.3	ASSEGNAZIONE BANCHI ACCETTAZIONE	38
1.5.4	USO DEI BANCHI ACCETTAZIONE	39
1.5.5	ASSEGNAZIONE POSTAZIONI A TOUR OPERATOR ED AGENZIE DI VIAGGIO	41
1.5.6	SELF CHECK-IN / TICKETING	41
1.5.7	ACCETTAZIONE BAGAGLI	41
1.5.8	ACCETTAZIONE BAGAGLI FUORI-MISURA	42
1.5.9	BAGAGLI RUSH	42
1.5.10	ANIMALI AL SEGUITO DEL PASSEGGERO	43
1.5.11	ARMI E MUNIZIONI AL SEGUITO DEL PASSEGGERO	43
1.5.12	ASSEGNAZIONE LINEE NASTRI SMISTAMENTO BAGAGLI	44
1.5.13	SMISTAMENTO BAGAGLI (SISTEMA MANUALE)	44
1.5.14	TRATTAMENTO BAGAGLI	44
1.5.15	ASSISTENZE SPECIALI	45
1.5.16	ORGANIZZAZIONE SECURITY AI VARCHI	48
1.5.17	GESTIONE IMBARCHI E SBARCHI PASSEGGERI	48
1.5.18	BIGLIETTERIA	51
1.5.19	SALE RIUNIONI	51
1.6	OPERAZIONI CON IMPIANTI CENTRALIZZATI	52
1.6.1	SISTEMA DI SMISTAMENTO E RICONSEGNA BAGAGLI	52
1.6.2	IMPIANTI ED APPARATI DI INFORMAZIONI AL PUBBLICO	54
1.6.3	CENTRALE TELEFONICA AEROPORTUALE	57
1.6.4	APPARATI PER I CONTROLLI DI SICUREZZA	57
1.6.5	IMPIANTO EROGAZIONE ACQUA POTABILE PER SERVIZI DI BORDO	58
1.6.6	IMPIANTI E RETI TECNOLOGICHE DEGLI EDIFICI AEROPORTUALI	58
1.7	SISTEMA DI GESTIONE DELLA SAFETY	59
 SEZIONE 2 – PROCEDURE DI GESTIONE ORDINARIA E DI CONTINGENCY		
2.1	PROCEDURE GENERALI	60
2.1.1	PROCEDURA DEGLI OGGETTI RINVENUTI	60
2.1.2	CONTROLLO SULLA CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI DI VOLO DA PARTE DEI PRESTATORI E AUTOPRODUTTORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	63
2.1.3	GESTIONE DEL GIORNALE DI SCALO	64
2.1.4	RILEVAZIONE E ATTRIBUZIONE DEI CODICI DI RITARDO	65
2.2	ACCESSO DEGLI OPERATORI DI HANDLING	66
2.3	REQUISITI OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER I SERVIZI ESSENZIALI	67
2.3.1	REQUISITI OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER I SERVIZI ESSENZIALI	67
2.3.2	SERVIZI MINIMI DI ASSISTENZA DI SCALO	67
2.4	UTILIZZO DEI BENI IN USO COMUNE	69
2.5	OBBLIGHI A CARICO DEI DIVERSI SOGGETTI CHE SVOLGONO LA PROPRIA ATTIVITÀ IN AMBITO AEROPORTUALE	70
2.6	PERSONALE IMPIEGATO NELLE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA A TERRA	70

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 4	di 98	



2.7	ADDESTRAMENTO.....	71
2.7.1	UTILIZZO IMPIANTI	71
2.7.2	FORMAZIONE OBBLIGATORIA SUI PRM	71
2.8	AUTOMEZZI E MATERIALE ROTABILE	73
2.9	SICUREZZA DEL LAVORO	74
2.10	EMERGENZE.....	77
2.11	TUTELA AMBIENTALE.....	78
2.11.1	RIFIUTI E BOTTINI DI BORDO.....	79
2.12	RESPONSABILITÀ PER DANNI ED ASSICURAZIONI	81
2.13	SANZIONI	82
2.13.1	PROVVEDIMENTI SANZIONATORI DI ENAC.....	82
2.13.2	PROVVEDIMENTI SANZIONATORI DELLE FORZE DI POLIZIA E DELL'AGENZIA DELLE DOGANE	82
2.13.3	DIVIETO DI FUMO E RELATIVE SANZIONI	82
2.14	PRIVACY.....	84
2.15	RESPONSABILITÀ DEI SOGGETTI PRIVATI.....	85
2.16	CHIUSURA DELL'AEROPORTO.....	86

SEZIONE 3 – PROCEDURE PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

3.1	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SACAL E CARTA DEI SERVIZI DELL'AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA.....	87
3.2	PROCEDURE DI CONTROLLO DEL RISPETTO DEGLI IMPEGNI RIPORTATI SULLA CDS.....	89
3.3	COMITATO PER LA REGOLARITÀ E LA QUALITÀ DEI SERVIZI AEROPORTUALI.....	91
3.4	GESTIONE DEI RECLAMI	92
3.5	ATTRIBUZIONI DI COMPETENZA	95
3.5.1	SACAL	95
3.5.2	DIREZIONE AEROPORTUALE ENAC.....	95
3.5.3	OPERATORI PRIVATI E SUBCONCESSIONARI	95

SEZIONE 4 – PROVVEDIMENTI OPERATIVI E PROCEDURE DI ACCERTAMENTO DELLE INFRAZIONI

4.1	PROVVEDIMENTI OPERATIVI E PROCEDURE DI ACCERTAMENTO DELLE INFRAZIONI	97
4.1.1	ATTIVITÀ DEL GESTORE	97
4.1.2	ACCERTAMENTO DELLE INFRAZIONI	98

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 5	di 98	

GLOSSARIO

Accountable Manager: Dirigente responsabile in grado di garantire che tutte le attività possano essere finanziate ed eseguite in conformità ai requisiti applicabili. Il dirigente responsabile è responsabile dell'istituzione e del mantenimento di un sistema di gestione efficace.

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

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

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

Airfield Duty Officer (ADO): operatore responsabile delle attività dell'Ufficio Controllo Voli (UCV).

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

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

A/M (a/m): aeromobile.

AA/MM (aa/mm): aeromobili.

AMC (Metodi accettabili di rispondenza – Acceptable means of compliance): norme non vincolanti adottate da EASA per illustrare i metodi per stabilire la conformità al regolamento (CE) n. 216/2008 e alle corrispondenti norme attuative.



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

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

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 6 98	

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

Autoproduttore: chi effettua autoassistenza a terra o autoproduzione, ovvero fornisce direttamente a sé stesso una o più categorie di servizi di assistenza e non stipula alcun contratto con terzi.

D.A.: Direzione Aeroportuale (Calabria). Organismo locale di ENAC. Nell'aeroporto di Reggio Calabria è coadiuvato dall'Ufficio Aeroportuale Reggio Calabria.

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

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

eE-MOR (electronic Enac Mandatory Occurrence Reporting): sistema che raccoglie le segnalazioni obbligatorie.

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

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

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



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

Gestore aeroportuale o Società di Gestione dell'Aeroporto (aerodrome operator): è il soggetto cui è affidato, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori presenti nell'aeroporto considerato. Il gestore è titolare di concessione per la progettazione, lo sviluppo, la realizzazione, l'adeguamento, la gestione, la manutenzione e l'uso degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali, comprensivi dei beni demaniali dell'Aeroporto e ne assume le relative responsabilità. Per l'aeroporto di Reggio Calabria tale ruolo è svolto da SACAL.

GM (Guidance material – linea guida): documento non vincolante sviluppato da EASA che aiuta a illustrare il significato di un requisito o di una specifica; è utile per l'interpretazione dei Regolamenti UE in materia di aeroporti, delle loro norme attuative e delle AMC.

Incidente (Accident): (rif. D.Lgs. 66/1999) un evento, associato all'impiego di un aeromobile, che si verifica fra il momento in cui una persona s'imbarca con l'intento di compiere un volo ed il momento in cui tutte le persone che si sono imbarcate con la stessa intenzione sbarcano e nel quale accade uno o alcuni dei seguenti eventi:

- una persona riporti lesioni gravi o mortali, per il fatto di essere dentro l'aeromobile o venire in contatto diretto con una parte qualsiasi dell'aeromobile, comprese parti staccatesi dall'aeromobile stesso, oppure essere direttamente esposta al getto dei reattori, fatta eccezione per i casi in cui le lesioni siano dovute a cause naturali, o siano procurate alla persona da se medesima o da altre persone, oppure siano riportate da passeggeri clandestini nascosti fuori dalle zone normalmente accessibili ai passeggeri ed all'equipaggio;

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 7 98	

- l'aeromobile riporti un danno o un'avaria strutturale che comprometta la resistenza strutturale, le prestazioni o le caratteristiche di volo dell'aeromobile e richieda generalmente una riparazione importante o la sostituzione dell'elemento danneggiato, fatta eccezione per i guasti o avarie al motore, quando il danno sia limitato al motore stesso, alla cappottatura o agli accessori, oppure per i danni limitati alle eliche, alle estremità alari, alle antenne, ai pneumatici, ai dispositivi di frenatura, alla carenatura, a piccole ammaccature o fori nel rivestimento dell'aeromobile;
- l'aeromobile sia scomparso o completamente inaccessibile.

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

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

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

Movimento (movement): un decollo o un atterraggio.

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

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

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

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

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



Post Holder: dirigente responsabile per la gestione e supervisione di una o più fra le aree d'attività del Gestore aeroportuale.

Prestatore (di servizi di assistenza a terra): qualsiasi persona fisica o giuridica che fornisce a terzi una o più categorie di servizi di assistenza a terra.

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 8	di 98	

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

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

Safety Manager: figura individuata nell'ambito dei vertici aziendali tra il personale tecnico/direttivo, dotata di autorità ed autonomia necessarie all'espletamento dei compiti e delle responsabilità definite nella Circolare ENAC APT-22 par. 9.1, attribuite per verificare la conformità del sistema SMS alle indicazioni della Circolare stessa.

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

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

Stand: area destinata al parcheggio di un aeromobile.

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

Ufficio Controllo Voli (UCV): ufficio operativo di SACAL che assicura le attività di gestione dei piazzali di sosta aeromobili, per la parte di competenza del Gestore Aeroportuale.

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

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

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



VPA: Vettore/Prestatore/Autoprodotto.

Zona Air Side: l'area aeroportuale (piste e piazzali aeromobili, viabilità, parti di aerostazione) interna ai varchi doganali e/o alle postazioni di controllo di sicurezza.



Zona Land Side: l'area aeroportuale (viabilità, parti di aerostazione) esterna ai varchi doganali e/o alle postazioni di controllo di sicurezza.

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

ADI	Airfield duty inspector
ADO	Airfield duty officer
AOG	Addetto operazioni gestore
APS	Assistenza passeggeri
ASI	Assistenza sistemi informatici
CMM	Compliance monitoring manager
DPT	Deputy post holder terminal
MCI	Manutenzione e conduzione impianti
OUT	Operatore unico terminal
PHM	Post holder manutenzione
PHO	Post holder operazioni (PHA+PHT, Area di movimento+Terminal)

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 9	di 98	

SMS Safety management system
UOG Ufficio operazioni gestore (comprende UCV)
UCV Ufficio controllo voli
SEC Security

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 10	di 98	

SEZIONE 0 - PARTE GENERALE

0.1 IL REGOLAMENTO DI SCALO

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

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

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



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

0.1.1 Contenuti del Regolamento di Scalo

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

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

Nel Regolamento sono evidenziati in particolare gli obblighi che i vari soggetti che operano in aeroporto assumono reciprocamente e nei confronti dell'ENAC e le condizioni in base alle quali sono fornite le differenti prestazioni. In relazione agli ambiti di applicazione (area di manovra, apron, aerostazione, ecc.), gli obblighi e le condizioni possono essere direttamente esplicitati o riportati in procedure contenute o richiamate nel Regolamento stesso.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 11 98	

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

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

0.1.2 Scopo e finalità del Regolamento di Scalo

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

0.1.3 Validità ed applicabilità

Il Regolamento, elaborato dal Gestore dell'aeroporto di Reggio Calabria -SACAL-, entra in vigore solamente dopo la consultazione del Comitato degli Utenti aeroportuali e la successiva valutazione ed adozione da parte di ENAC - Direzione Aeroportuale Calabria, mediante l'emanazione di apposita ordinanza.

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

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

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



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

0.1.4 Emissione, modifiche ed aggiornamenti

Il Regolamento e i suoi aggiornamenti vengono:

- PREDISPOSTI da SACAL, coinvolgendo o consultando o su sollecitazione degli Enti interessati (ENAV, da cui acquisisce le procedure di competenza, Comitato Utenti, Prestatori di Servizi, ecc.) ai fini del coordinamento delle attività, ed informando ENAC; in tale fase è possibile richiedere la partecipazione di ENAV ai tavoli di confronto.

L'esigenza di aggiornamenti/integrazioni da parte di qualsiasi soggetto interessato può essere segnalata con richiesta formale a SACAL e per conoscenza ad ENAC;

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 12	di 98	

- CONDIVISI con i Soggetti interessati, ove previsto dalla normativa;
- SOTTOPOSTI da SACAL ad ENAC-D.A. per l'adozione e per rendere esecutivi gli aggiornamenti;
- DIFFUSI da SACAL con conferma di ricezione della notifica.

0.1.5 Diffusione

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

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

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

Alcuni documenti richiamati dal Regolamento sono visibili a chiunque (es. Ordinanze ENAC), mentre altri sono visibili solo a determinati soggetti operanti sull'aeroporto di Reggio Calabria.

La lista di diffusione del presente Regolamento, con le autorizzazioni alla visualizzazione/stampa delle diverse parti che lo compongono, è stabilita da SACAL in relazione alle necessità di conoscenza del suo contenuto da parte di tutti coloro che operano sull'aeroporto di Reggio Calabria.

Ciascun soggetto presente sull'aeroporto e/o che deve accedere alle parti riservate del Regolamento è tenuto a comunicare il nominativo e l'indirizzo di posta elettronica del proprio referente, al quale la SACAL trasmette:



- la password per l'accesso all'area riservata del sito,
- le notifiche degli aggiornamenti apportati al Regolamento di Scalo.

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

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

0.1.6 Riservatezza

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 13 98	

0.2 COMPETENZE

0.2.1 ENAC

E' l'autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile e cura la presenza e l'applicazione di sistemi di qualità aeronautica rispondenti ai regolamenti Comunitari, nonché di coordinamento delle amministrazioni e degli enti pubblici presenti in aeroporto.

Esercita altresì le funzioni di Polizia degli aeroporti, con potere di applicazione delle sanzioni, nonché tutti gli altri poteri previsti dal C.d.N.

0.2.2 ENAV

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

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



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

0.2.3 Gestore Aeroportuale - SACAL

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

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

1. assicurare il puntuale rispetto degli obblighi assunti con la convenzione ed il contratto di programma, allorché stipulati;
2. organizzare l'attività aeroportuale al fine di garantire l'efficiente ed ottimale utilizzazione delle risorse per la fornitura di attività e di servizi di livello

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 14 98	

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



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

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

0.2.4 Operatori Aeroportuali

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

I soggetti in questione hanno l'obbligo di garantire l'esercizio delle attività secondo le prescrizioni del Regolamento e sono tenuti ad assicurare, per il principio di responsabilità per le azioni e/o omissioni, l'autocontrollo e l'autocertificazione sulle proprie attività, salva la competenza della SACAL di operare verifiche a campione sul rispetto dei parametri ed obiettivi.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 15 98	

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

0.2.5 Enti di Stato

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

0.2.5.1 Enti aeroportuali con compiti di sicurezza

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

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

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

0.2.5.2 Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

La Sezione Doganale dell'aeroporto ha funzioni di controllo fiscale-amministrativo sul transito di bagagli e merci in arrivo/partenza dallo scalo.

0.2.5.3 Vigili del Fuoco



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

0.2.5.4 USMAF - Sanità Aerea

L'ufficio di Sanità Aerea svolge attività di informazione per vaccinazioni, profilassi antiepidemica ed altri aspetti sanitari connessi al viaggio aereo.

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

- La tutela della salute delle persone relativamente all'esposizione a fattori di rischio biologici, chimici o fisici;

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 16 98	

- La salvaguardia della salute delle persone in relazione ai problemi emergenti con i flussi migratori;
- Tutti gli adempimenti di rilevanza sanitaria anche in attuazione di impegni internazionali.

0.2.5.5 Presidio Sanitario Aeroportuale

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

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

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

0.2.6 Comitati aeroportuali

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

Il Comitato di Sicurezza Aeroportuale si riunisce su iniziativa del Direttore Aeroportuale con il compito di assistere, in termini consultivi, lo stesso Direttore nell'esercizio, a livello locale, dell'azione di coordinamento e monitoraggio dell'attuazione delle norme fondamentali comuni in tema di sicurezza dell'aviazione civile, al fine di prevenire atti di interferenza illecita. Il Direttore Aeroportuale, sentito il Comitato, assume le determinazioni di competenza.



Il C.S.A. è costituito da:

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

Il comitato può essere integrato, a discrezione del Direttore d'Aeroporto, con altri soggetti che per la loro attività specifica, possono avere diretta o indiretta attinenza con le problematiche di security.

0.2.6.4 Comitato Utenti

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 17 98	

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

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

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

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

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

0.2.6.5 Comitato Aeroportuale per le Facilitazioni (FAL)



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

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

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 18 98	

0.3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

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

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



0.3.1 Operazioni in area Air Side

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

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

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

- 1) Allegato 2 al Regolamento di Scalo: *Riferimenti utili per il tesseramento aeroportuale.*
- 2) Procedura SEC-PR-202: *Procedura operativa per la gestione del tesseramento aeroportuale e degli accessi con scorta persone.*
- 3) Procedura SEC-PR-203: *Procedura operativa ingresso mezzi in airside.*
- 4) Manuale dell'Aeroporto – Sezione 16: *Controllo dei veicoli impegnati in area di movimento.*
- 5) Specifica Tecnica: *Modalità operative per la gestione dei cantieri in aeroporto.*
- 7) Procedura PHT-IO-205: *Attività SACAL in caso di decesso a bordo di un aeromobile.*
- 8) Procedura SEC-PR-228: *Procedura controlli di sicurezza merce, posta e materiale dei vettori aerei, forniture di bordo, forniture per l'aeroporto.*
- 9) Procedure operative dei prestatori di servizi di assistenza certificati da ENAC per la gestione delle merci.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 19	di 98	

0.3.2 Operazioni nel terminal

- 1) *Aeroporto di Reggio Calabria – Piano aeroportuale in caso di pandemie influenzali.*
- 2) *Procedura PHT-PR-201: Servizi ai passeggeri con ridotta mobilità.*
- 3) *Procedura PHT-IO-204: Assistenza passeggeri zona arrivi e gestione nastri riconsegna bagagli.*
- 4) *Procedura SEC-PR-204: Gestione dei bagagli da stiva sospetti o non accompagnati.*



0.3.3 Operazioni in area Land Side

- 1) *Ordinanza vigente della D.A. che disciplina la circolazione autoveicolare sulle aree dell'aeroporto di Reggio Calabria aperte all'uso pubblico e relativo regolamento (Allegato 3).*

0.3.4 Qualità dei servizi e diritti dei passeggeri

- 1) *Regolamento CE n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento CEE 295/91.*
- 2) *Circolare ENAC GEN 02A: Applicazione del Regolamento (CE) n.1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo.*
- 3) *Circolare ENAC GEN 06: Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei.*
- 4) *Procedura QSM-IO-201: Metodologia rilevazione code.*
- 5) *Procedura QSM-IO-202: Metodologia rilevazione tempi di sbarco e riconsegna bagagli.*
- 6) *Procedura QSM-PR-202: Gestione di reclami, suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.*

0.3.5 Security aeroportuale

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 20	di 98	

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



Le disposizioni riguardanti la security aeroportuale sono raccolte nel Programma Nazionale di Sicurezza (PNS) adottato da ENAC con provvedimento del Direttore Generale, previa consultazione del Comitato Interministeriale per la Sicurezza del Trasporto Aereo e degli Aeroporti (CISA).

Il PNS è diviso in due parti:

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

La Parte A è così composta:

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 21	di 98	

inoltre le modalità di approvazione di Agenti Regolamentati, Mittenti Conosciuti e Mittenti Responsabili.

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



0.3.6 Safety aeroportuale

La safety aeroportuale è quell'insieme di procedure e comportamenti che si attuano al fine di prevenire gli incidenti aeronautici.

L'aeroporto di Reggio Calabria è dotato di un sistema di gestione della sicurezza (SMS – Safety Management System) che si applica trasversalmente alle infrastrutture, all'organizzazione aziendale ed alle procedure operative, con lo scopo di prevenire tutte le criticità relative all'intero complesso delle attività aeroportuali.



Il SMS è un sistema idoneo a garantire che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di sicurezza prefissate e a valutare al contempo l'efficacia del sistema stesso al fine di intervenire per correggerne le eventuali deviazioni.

Le disposizioni riguardanti la safety aeroportuale sono raccolte nel Manuale dell'Aeroporto; in particolare, la sezione 2 del Manuale dell'Aeroporto fornisce informazioni dettagliate sul sistema SMS.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 22 98	

0.4 CAPACITÀ AEROPORTUALE

OPERATIVITA'	H18 (estensione dei servizi notturni a richiesta, con almeno due ore di preavviso)	
LIMITAZIONI	<p>Il codice di riferimento dell'aeroporto di Reggio Calabria è 3C (come risulta dal Certificato di Aeroporto n. IT.ADR.0036 rilasciato da ENAC).</p> <p>L'aeromobile di massime dimensioni per cui le infrastrutture di volo sono state progettate è l'A321.</p>	
TIPOLOGIA TRAFFICO	Aviazione commerciale – Aviazione generale – Aviazione Militare – Lavoro aereo	
CAPACITA' PISTE	La capacità aeroportuale della pista di volo, in condizioni di normalità, è di 12 movimenti/ora.	
PIAZZOLE DI SOSTA AEROMOBILI	<p>Lo scalo comprende 3 piazzali aeromobili: Main Apron (Apron 1), utilizzato prevalentemente per l'Aviazione Commerciale, Apron Gen Av, che comprende Apron 2 e Apron 3, utilizzati esclusivamente per l'Aviazione Generale.</p> <p>Il piazzale di sosta aeromobili Main Apron, costruito in conglomerato cementizio, si estende per una superficie complessiva di circa 18.000 mq e può ospitare contemporaneamente fino a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 AA/MM di classe C (piazzole <i>self-manoeuvring</i>) e 1 A/M di classe A (piazzola <i>power in – push back</i>), oppure • 4 AA/MM di Classe C (piazzole <i>self-manoeuvring</i>) e 3 AA/MM di classe B (piazzole <i>power in – push back</i>). <p>Il piazzale di sosta aeromobili Apron Gen Av che comprende Apron 2 e Apron 3, costruiti in conglomerato bituminoso, si estende per una superficie complessiva di circa 7.000 mq e dispone di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 parcheggi per AA/MM di classe B (piazzole <i>self-manoeuvring</i>), • 4 parcheggi per AA/MM di classe A (piazzole <i>self-manoeuvring</i>). <p>L'assistenza a terra per l'Aviazione Commerciale è garantita fino a un massimo di 5 AA/MM nell'arco di un'ora (4 con assistenza completa di rifornimento carburante).</p>	
NIGHT STOP	Tutti gli stand disponibili, ad esclusione di quelli su Apron 3, se gli AA/MM necessitano di assistenza in orario notturno.	
CAPACITA' AEROSTAZIONE	PARTENZE (passeggeri)	ARRIVI (passeggeri)
<i>Schengen</i>	<i>300</i>	<i>205</i>
<i>Extra- Schengen</i>		<i>110</i>
Totale	300	315

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 23	di 98	

0.5 PROGRAMMA DI SICUREZZA AEROPORTUALE (SECURITY)

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

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

Tutti gli operatori aeroportuali pubblici e privati, al fine del rilascio o del mantenimento in validità della tessera aeroportuale per l'accesso alle aree sterili per periodi di tempo superiori alle 24 ore, devono presentare nell'istanza di richiesta un attestato ovvero una dichiarazione di partecipazione ad un corso di formazione sulla sicurezza in ambito aeroportuale, tenuto da Istruttori Certificati ENAC, con programma conforme a quanto previsto nel Manuale ENAC della Formazione per la Security.



Eccezionalmente¹ e per un periodo temporale massimo di 24 ore (fatti salvi i casi in cui sia dimostrata la necessita di permanere in airside per un numero di ore superiore), una persona può essere dispensata dai requisiti validi per i tesserini di ingresso in aeroporto e dagli obblighi sui controlli dei precedenti personali, a condizione che venga scortata ogni volta che si trovi nelle aree sterili. Potranno essere rilasciati al massimo 3 permessi di accesso con scorta alla stessa persona nell'arco di trenta giorni, fatti salvi i casi in cui sia dimostrata la necessita di accedere un numero superiore di volte e per i quali l'accesso deve essere opportunamente motivato dal soggetto richiedente, in accordo a quanto riportato nella procedura SEC-PR-202.

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

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

Il Programma di Sicurezza Aeroportuale è un documento classificato "Riservato".

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 24	di 98	

SEZIONE 1 – OPERAZIONI AEROPORTUALI

1.1 OPERAZIONI SULL'AREA DI MANOVRA

Questo capitolo del Regolamento riguarda regole e procedure dell'area di manovra.

Per quanto riguarda le regole, contiene gli obblighi e le condizioni che i soggetti operanti in tale area assumono nello svolgimento delle attività.

L'operazione in sicurezza di aeromobili e veicoli nell'area di manovra, dipende dalle condizioni di visibilità e dal rispetto delle procedure, dei segnali e delle istruzioni dei servizi del traffico aereo.

Ne segue che, alla base di una efficace protezione della pista da intrusioni, vi è una adeguata conoscenza, competenza e disciplina da parte di tutto il personale coinvolto nelle operazioni, nonché l'esclusione dalla zona di qualsiasi veicolo la cui presenza non sia essenziale alle operazioni dell'aeroporto.

Proprio al fine di garantire l'applicazione del principio evidenziato, di seguito si enunciano le norme e regole alle quali il personale deve obbligatoriamente attenersi per poter accedere all'area di movimento dell'aeroporto di Reggio Calabria, rammentando che disattendere tali disposizioni, comporterà le sanzioni previste.



Per quanto riguarda le procedure, questo Regolamento richiama esclusivamente quelle predisposte dal Gestore e dall'ENAV, congiunte o meno, ma in ogni caso tra di loro coordinate, e quelle che coinvolgono altri soggetti aeroportuali.

Tali procedure sono oggetto di specifica valutazione ed approvazione, nell'ambito degli schemi di certificazione ad esse applicabili, e contenute in appositi documenti, nel caso della SACAL nel Manuale dell'Aeroporto.

In tale sezione pertanto, si individuano tutte le singole attività oggetto di procedura ed a fronte di ognuna di esse, si evidenziano gli obblighi dei singoli soggetti.

Si richiama particolare attenzione ai seguenti documenti:

- Procedura operativa per la gestione del tesseramento aeroportuale e degli accessi con scorta persone (SEC-PR-202).
- Procedura operativa ingresso mezzi sull'airside (SEC-PR-203).
- Controllo dei veicoli impegnati nell'area di movimento (Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto).

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 25	di 98	

1.2 OPERAZIONI SUI PIAZZALI

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

Di seguito vengono riportate ulteriori prescrizioni valide sui piazzali aeromobili dell'aeroporto di Reggio Calabria.

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

Il numero e la tipologia dei dispositivi di protezione deve essere adeguato alla tipologia dell'aeromobile.

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



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

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

Prima di utilizzare la piazzola/area di sosta assegnata, il VPA deve accertarsi che la piazzola stessa sia completamente sgombera da automezzi, FOD, ostacoli e materiale di qualsiasi genere; tale controllo deve essere effettuato anche immediatamente dopo la partenza dell'aeromobile assistito.

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

- assenza di FOD,
- nessun versamento di liquidi,
- nessuna impronta di mezzi sulla pavimentazione,
- nessuna infrastruttura e/o attrezzatura danneggiati,
- mezzi di rampa e personale a distanza di sicurezza.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 26 98	

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

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

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

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

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

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



1.2.1 Assistenza agli aeromobili di Stato o equiparati e agli aeromobili che non hanno preventivamente scelto il Prestatore

1.2.1.1 Aeromobili di Stato o equiparati

Gli aeromobili di Stato, per come espressamente classificati all'art.744 del Codice della Navigazione, che richiedono di effettuare servizio sull'aeroporto di Reggio Calabria con annessa richiesta di parcheggio, devono preventivamente richiedere la disponibilità di parcheggi e contestualmente l'assegnazione dello stand.

La richiesta di assegnazione stand (o eventuale richiesta di revisione di un PPR già precedentemente assegnato) deve essere inoltrata a SACAL-UCV dal Comandante del volo tramite il Prestatore designato, mediante PPR (Prior Permission Request) debitamente compilato, secondo gli orari e le ulteriori informazioni pubblicate in AIP o NOTAM, inviando un messaggio tramite:

- e-mail all'indirizzo: regcontrollovoli@sacal.it; oppure,
- fax al numero 0965 640578.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 27	di 98	

Ove il volo di Stato o equiparato non abbia preventivamente richiesto il PPR per il tramite del Prestatore, AMO, ricevuta comunicazione dell'avvicinamento sull'aeroporto, avrà cura di contattare l'Handler per espletamento dei servizi di assistenza.

In caso di ritardo/rifiuto del Prestatore a prestare la necessaria assistenza al volo di Stato o equiparato, AMO comunica l'accaduto ad ENAC per l'eventuale attivazione delle sanzioni previste in caso di infrazioni al presente Regolamento.

UCV, appena ricevuta la notifica, dà comunicazione al Prestatore:

- dell'ETA degli aa/mm;
- del tipo aeromobile/elicottero;
- della piazzola assegnata, nonché di qualsiasi eventuale successiva variazione;
- di ogni richiesta di assistenza inoltrata dal Comandante del volo;
- di eventuali inconvenienti che possano incidere sulla regolarità delle operazioni di arrivo e partenza;
- dell'EOBT degli aa/mm, appena disponibili.

Il Prestatore assicura la comunicazione a UCV relativamente:



- all'ETA degli aa/mm, quando a conoscenza;
- all'eventuale presenza del marshaller sullo stand pronto a ricevere il volo;
- all'avvenuto blocco dell'aeromobile in arrivo;
- al termine delle operazioni di assistenza, in caso di sosta prolungata;
- alla condizione di aereo pronto alla partenza (stand libero da uomini, attrezzature, materiali e mezzi) e rilasciato;
- all'EOBT dei voli in partenza (se a conoscenza).

Le suddette operazioni avverranno per il tramite di linee:

- radio TX/RX, su frequenza radio UHF 445.775 (registrata TWR/UCV);
- linea diretta punto/punto (registrata TWR/UCV);
- linea TX/RX, su frequenza radio UHF canale 3 (non registrata UCV/Prestatore).

1.2.1.2 Aeromobili che non hanno preventivamente scelto il Prestatore

In caso di aeromobili che non hanno preventivamente scelto il Prestatore e che non siano diretti alla base operativa dell'Aeroclub dello Stretto, UCV comunica al Vettore (se la notifica del volo è preventiva allo stesso) o direttamente al Comandante del volo il soggetto che svolgerà l'assistenza a terra e allerta il Prestatore (unico soggetto non Autoproduttore) per l'assistenza necessaria.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 28	di 98	

1.3 ORDINATO MOVIMENTO SUI PIAZZALI DI AEROMOBILI, MEZZI E PERSONALE

Oltre ai riferimenti documentali contenuti nel Manuale dell'Aeroporto, gli operatori aeroportuali sono tenuti ad osservare le regole descritte di seguito.

1.3.1 Movimentazione degli aeromobili sui piazzali

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

1.3.2 Imbarco e sbarco passeggeri

1) Generalità

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

Le modalità descritte nella presente procedura si applicano al piazzale come definito in AIP AD2 LICR 2-1. Esso è costituito dagli stand (dal numero 1 al numero 4 e numero 6) dalle aree associate (ASA/ERA+ESA), dall'area antistante il Terminal passeggeri.

I passeggeri vengono sbarcati /imbarcati:

- a piedi, attraverso un percorso pedonale definito da apposita segnaletica orizzontale.

Partenze



- dalle uscite 1-2-3-4- agli stand 1-2-3-4 e 6 a piedi;

Arrivi

- dagli stand 1-2-3-4 e 6 all'area arrivi dell'aerostazione, a piedi (tranne il caso di volo extra-Schengen con sbarco contemporaneo ad altri voli - in tal caso lo sbarco del volo extra-Schengen deve avvenire tramite bus interpista);

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

2) Restrizioni di security

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 29 98	

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

3) *Restrizioni di safety*

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

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

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

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

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

4) *Modalità di richiesta e pianificazione*

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

- Pianificazione stagionale
- Pianificazione di breve durata
- Richieste estemporanee

5) *Assegnazione delle infrastrutture*

Pianificazione stagionale / breve durata

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



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

Richieste estemporanee

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

Condizioni Particolari

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 30 98	

- ritardo/anticipo, o altre necessità tecnico-operative e di safety; in tal caso potrà essere assegnato da SACAL uno stand remoto che non interferisca negativamente con altre eventuali necessità dettate da problematiche tecnico-operative di safety/security.

6) Procedura di sbarco

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

La parte del percorso che interseca la strada di servizio (attraversamento pedonale) deve essere presidiata da almeno un addetto del Prestatore/Autoproduttore; in base alle condizioni di rischio, il Gestore valuterà, caso per caso, l'eventuale necessità di incrementare il numero di addetti al fine di garantire la sicurezza dell'attraversamento, fermo restando quanto previsto dall'articolo 191 del Codice della Strada (Comportamento dei conducenti nei confronti dei pedoni), che costituisce prescrizione da rispettare nell'ambito della circolazione in air-side.

L'addetto provvederà:

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

Contingency

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



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

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

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

7) Procedura d'imbarco

L'addetto alle operazioni di imbarco, tramite annuncio standard, deve informare i passeggeri che il percorso verso l'aeromobile avverrà a piedi evidenziando l'obbligo

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 31 98	

di tenere i bambini per mano e di mantenersi sui percorsi evidenziati da apposita segnaletica.

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

La parte del percorso che interseca la strada di servizio (attraversamento pedonale) deve essere presidiata da almeno un addetto del Prestatore/Autoproduttore; in base alle condizioni di rischio il Gestore valuterà, caso per caso, l'eventuale necessità di incrementare il numero di addetti del Prestatore/Autoproduttore al fine di garantire la sicurezza dell'attraversamento, fermo restando quanto previsto dall'articolo 191 del Codice della Strada (Comportamento dei conducenti nei confronti dei pedoni), articolo che costituisce prescrizione da rispettare nell'ambito della circolazione in air-side.

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

L'addetto provvederà:



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

Contingency

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

8) *Prescrizioni*

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 32	di 98	

- Particolare attenzione deve inoltre essere posta da parte del personale che assiste le operazioni affinché non vengano abbandonati oggetti sulle aree di movimento da parte dei passeggeri.

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

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

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

9) Comunicazioni

Tutte le comunicazioni tra Prestatore/Autoprodotto e gestore, per il coordinamento tra le parti, deve avvenire tramite le radio, o nell'impossibilità, tramite telefono (Ufficio Controllo Voli, tel. 0965 630590).

1.3.3 Materiale rotabile

Per i mezzi che accedono alla zona air-side, gli operatori devono garantire il soddisfacimento dei requisiti definiti nella sezione 2 del Regolamento, al paragrafo 2.8, in accordo ai seguenti documenti:

- SEC-PR-203: *Procedura operativa ingresso mezzi sull'airside.*
- Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto: *Controllo dei veicoli impegnati nell'area di movimento.*



1.3.4 Gestione dei parcheggi, mezzi ed attrezzature di rampa

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

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

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

L'accosto degli autobus interpista presso le uscite d'imbarco e presso i punti di sbarco dell'aerostazione deve avvenire secondo la sequenza di arrivo dei bus



	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 33 98	

interpista, che dovranno sostarvi esclusivamente per il tempo strettamente necessario all'imbarco/sbarco dei passeggeri.

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

Il Gestore si riserva la facoltà di effettuare controlli periodici sul corretto utilizzo delle aree di parcheggio e di stoccaggio, provvedendo, per ragioni di sicurezza e di salvaguardia dell'operatività aeroportuale, alla rimozione dei mezzi / attrezzature che costituissero intralcio alla circolazione di aeromobili e automezzi nell'area aeroportuale e addebitando i relativi costi sostenuti per eventuali danni subiti.

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 34	di 98	

1.4 OPERAZIONI APRON-AEROSTAZIONE

1.4.1 Riconsegna bagagli in arrivo

L'area arrivi dell'aerostazione di Reggio Calabria è dotata di due nastri riconsegna bagagli (uno per bagagli di provenienza area Schengen ed uno per bagagli di provenienza extra-Schengen).

Per motivi operativi, ciascun nastro può essere assegnato al massimo a due voli contemporaneamente. Lo scarico dei bagagli sul nastro, in tal caso, avviene secondo la sequenza di arrivo dei carrelli.

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

Arrivato in prossimità dei nastri riconsegna bagagli (lato air-side), ciascun Prestatore/Autoproduttore deve accostarsi ai nastri a velocità estremamente ridotta e con la massima attenzione e depositare i bagagli sul nastro dopo averlo avviato.

Il nastro di riconsegna bagagli viene messo a disposizione del Prestatore/Autoproduttore da SACAL a partire da +5' e fino a +40' rispetto all'orario Landing originato da UCV. Il Prestatore/Autoproduttore deve utilizzare il nastro di riconsegna bagagli assegnato al fine di consentire l'aggiornamento dell'informativa al pubblico, nonché la registrazione dei tempi di riconsegna. Lo scarico dei bagagli sui nastri di riconsegna deve essere effettuato nel minor tempo possibile.



Ciascun Prestatore/Autoproduttore deve sostare nelle aree di accosto ai nastri di riconsegna per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle operazioni di scarico dei bagagli sui nastri, rimuovendo subito i trattori, i carrelli e i contenitori bagagli vuoti.

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

Ciascun Prestatore/Autoproduttore è comunque responsabile dell'integrità dei bagagli prelevati da un aeromobile in arrivo fino all'avvenuta riconsegna degli stessi al proprietario e del loro corretto scarico al nastro dedicato.

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 35 98	

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

Qualora, per problemi operativi, non sia possibile completare la riconsegna entro 40 minuti dall'orario di Landing, il Prestatore/Autoprodotto deve tempestivamente darne comunicazione a UOG, tramite numero telefonico 0965 630590.

SACAL, nell'ottica di un servizio "*Customer oriented*", assicura con proprio personale il presidio della zona nastri nelle aree arrivi nazionali e arrivi internazionali, in coincidenza dei voli. Il personale SACAL dovrà presidiare la zona riconsegna bagagli fintanto che i nastri sono in funzione.

1.4.2 Riconsegna bagagli fuori-sagoma

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

Il Prestatore/Autoprodotto certificato provvede, con risorse adeguate, alla consegna di tali bagagli. Fino al momento della presa in consegna da parte del proprietario, il Prestatore/Autoprodotto resterà responsabile dell'integrità, a tutti gli effetti, dei bagagli fuori-sagoma.

1.4.3 Riconsegna dei contenitori animali

I contenitori di animali devono essere trasportati, da parte del personale del Prestatore/Autoprodotto certificato, dal piazzale aeromobili in area arrivi mediante accesso diretto all'interno delle sale riconsegna bagagli.

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

1.4.4 Riconsegna armi in arrivo



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

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

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

1.4.5 Armi Rush disguidate

Le armi che per diverse motivazioni risultassero disguidate (mancato ritiro, errore di caricamento, ecc.) devono essere consegnate dal personale Security all'ufficio di

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 36 98	

Polizia di Frontiera che provvederà alla loro custodia sino al ritiro da parte del proprietario.

1.4.6 Restituzione bagagli in partenza

Durante il periodo di permanenza dei bagagli nell'area di smistamento il Prestatore/Autoproduttore, nel caso si renda necessario restituire tutti o parte dei bagagli accettati, a seguito di cancellazioni, di ritardi consistenti o altro, si farà carico di prelevare i bagagli dall'area smistamento partenze e di depositarli in corrispondenza dei nastri di riconsegna concordati con UOG. La richiesta di assegnazione del nastro deve essere inoltrata in forma scritta dal Prestatore/Autoproduttore a UOG che provvederà a comunicare la struttura assegnata (Schengen o extra Schengen).

1.4.7 Gestione bagagli non ritirati



Il VPA rimuove dai nastri o dai punti di riconsegna gli eventuali bagagli non ritirati dai passeggeri, provvedendo a consegnarli ai rispettivi uffici Lost & Found.

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

1.4.8 Bagagli soggetti a restrizioni sanitarie/doganali

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



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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 37	

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

1.4.9 Carrelli portabagagli a disposizione dei passeggeri

SACAL mette a disposizione degli utenti i carrelli portabagagli a cauzione che vengono collocati nei punti di raccolta in area arrivi, presso i nastri di riconsegna bagagli.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 38	di 98	

1.5 OPERAZIONI AEROSTAZIONE-APRON

1.5.1 Carrelli portabagagli a disposizione dei passeggeri

SACAL mette a disposizione degli utenti i carrelli portabagagli a cauzione che vengono collocati nel punto di raccolta sul marciapiede d'accosto antistante l'aerostazione.

1.5.2 Accettazione passeggeri

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

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

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

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

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

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

1.5.3 Assegnazione banchi accettazione



La società di gestione mette a disposizione dei prestatori una o più postazioni riservate alle operazioni di accettazione, per un totale di 10 banchi.

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

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

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

La prevista pianificazione, in termini di numero dei banchi e di distribuzione dei voli assistiti nelle aree assegnate, deve pervenire entro 20 giorni dall'inizio della stagione IATA di riferimento, affinché il Gestore (PHO) possa effettuare le proprie valutazioni

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 39 98	

ed, eventualmente, chiedere adeguamenti o correttivi finalizzati al rispetto degli standard qualitativi e della corretta gestione dei flussi passeggeri e bagagli.

Una volta definita la pianificazione di base con le modalità sopra descritte, tutte le successive proposte di modifica/integrazione devono essere inoltrate dai Prestatori/Autoproduttori, con il maggior anticipo possibile, al PHO (parrilla@sacal.it). Eventuali esigenze supplementari rispetto al numero dei banchi assegnati o l'uso di banchi diversi da quanto previsto in fase di programmazione devono essere richiesti da parte di un Prestatore/Autoproduttore per iscritto al PHO di SACAL.

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

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

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



VOLI CANCELLATI E DIROTTATI:

- a) Per la gestione delle irregolarità operative (cancellazioni, ritardi, dirottamenti) il Prestatore/Autoproduttore assegna, nell'ambito del numero dei banchi a disposizione, i banchi per l'assistenza/riprotezione dei passeggeri dandone comunicazione a UOG prima dell'inizio delle operazioni di accettazione. Eventuali necessità di banchi supplementari devono essere richiesti a UOG tramite e-mail a: regcontrollovoli@sacal.it.
- b) In caso di voli cancellati dopo le operazioni di accettazione, eventuali necessità di banchi supplementari per l'assistenza e/o la riprotezione dei passeggeri devono essere richiesti a UOG tramite e-mail all'indirizzo sopra indicato.

1.5.4 Uso dei banchi accettazione

Il Prestatore/Autoproduttore deve fornire proprie etichette e/o carte di imbarco. La qualità dei materiali impiegati per etichette e/o carte di imbarco deve essere concordata con SACAL-ASI per verificarne la compatibilità con le stampanti installate. A tale riguardo, il Prestatore/Autoproduttore deve fornire preventivamente dei campioni a ASI, in quantità sufficiente a garantire i test di corretto funzionamento. Il Prestatore/Autoproduttore deve attivare il monitor sovrastante il singolo banco check-in prima dell'inizio delle operazioni di accettazione, nonché disattivarlo al termine delle stesse.

Durante l'utilizzo delle risorse deve essere costantemente garantita l'identificabilità dell'utilizzatore. La risorsa deve essere rilasciata dall'utilizzatore al termine dell'erogazione del servizio, nei tempi concordati per l'utilizzo. Nel caso in cui per

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 40 98	

ragioni oggettive non sia possibile da parte dell'operatore liberare la risorsa assegnata, è sua cura darne tempestiva comunicazione a UOG.

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

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

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

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

I banchi accettazione sono dotati di: monitor assegnazione voli, postazione computer, bilancia pesa bagagli con display, stampante carte di imbarco, stampante etichette bagagli, apparecchio telefonico, mobiletto.

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

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



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

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

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 41	di 98	

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

Tutti i bagagli di dimensione inferiore o eccedente le misure indicate sopra, devono essere accettati evitando l'utilizzo dei nastri, con l'assistenza del Gestore che provvederà a recapitare i bagagli, dopo i necessari controlli di sicurezza, al Prestatore/Autoprodotto per il carico a bordo. Analogamente devono essere trattati bagagli di dimensioni e forme non standard quali: carrozzine, passeggini, ombrelloni, sci, biciclette, surf, sedie a rotelle, involucri di piccole dimensioni, ecc.

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

Al fine di un corretto utilizzo delle bilance, le stesse devono essere spente al termine dell'accettazione del volo, il Prestatore/Autoprodotto in successione di utilizzo deve, prima di ogni accensione, verificare che non vi siano oggetti appoggiati sulla bilancia e che il display riporti indicata la cifra "0.0". Nel caso in cui venga visualizzato il simbolo "--", oppure vengano visualizzati altri numeri, è necessario eseguire il reset della bilancia, spegnendola e riaccendendola.

Il Prestatore/Autoprodotto deve utilizzare gli appositi cestini per la carta rimossa dalle etichette adesive. Inoltre, al termine delle operazioni di accettazione, deve provvedere a rimuovere tutto il materiale di consumo non impiegato che possa essere utilizzato in maniera fraudolenta.

1.5.5 Assegnazione postazioni a Tour Operator ed Agenzie di Viaggio

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



1.5.6 Self check-in / Ticketing

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

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

1.5.7 Accettazione bagagli

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 42	di 98	

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

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

SACAL si riserva la facoltà di porre a carico del Prestatore/Autoprodotto che non abbia rispettato le procedure di accettazione sopra descritte, eventuali costi di ripristino / riparazione del sistema di smistamento e tutti gli oneri conseguenti, secondo quanto indicato al punto 2.15 ("Responsabilità dei soggetti privati"), nella sezione 2 del presente Regolamento.

1.5.8 Accettazione bagagli fuori-misura



Per l'accettazione bagagli fuori-misura il Prestatore/Autoprodotto certificato prende in consegna il bagaglio e lo conduce, attraverso il varco operatori, alla postazione di controllo dei bagagli da stiva. Ove il caso lo richieda (dimensioni extra-large), l'addetto del Prestatore/Autoprodotto prende in consegna il bagaglio e lo conduce attraverso la porta di accesso all'area arrivi nazionali alla postazione dei controlli bagagli da stiva.

L'addetto del Prestatore/Autoprodotto avrà cura di allertare le G.P.G. per l'effettuazione dei controlli di sicurezza dell'operatore prima dell'accesso nell'area sterile.

L'accettazione dei bagagli fuori-misura deve avvenire sempre previo avviso alla G.P.G. presente presso il varco security chiamando il numero 366 1430106.

1.5.9 Bagagli Rush

I bagagli rush, devono essere sottoposti, prima dell'imbarco sull'aeromobile, a ispezione radiosopica. Il Prestatore/Autoprodotto interessato deve corredare il

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 43	di 98	

bagaglio di manifesto di carico sul quale sono riportati i dati relativi al volo sul quale i rush devono essere imbarcati, il N° di etichetta rush e, quando verificabile, il nome del passeggero. Tale manifesto deve essere completato dall'addetto alla sicurezza che effettua l'ispezione radioscopica con la propria firma e il numero dell'etichetta adesiva di sicurezza applicata al bagaglio. Le modalità di trattamento sono descritte nella procedura SEC-PR-204.

1.5.10 Animali al seguito del passeggero

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

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

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

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

1.5.11 Armi e munizioni al seguito del passeggero



I passeggeri non possono portare a bordo munizioni, in attuazione del Regolamento UE n. 1998/2015 del 05/11/15 e s.m.i. (Appendice 4-C, lettera f, e Appendice 5-B).

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

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 44 98	

Le modalità di trattamento sono descritte nella procedura SEC-PR-212.

1.5.12 Assegnazione linee nastri smistamento bagagli

La pianificazione dell'assegnazione delle linee nastri smistamento bagagli scaturisce automaticamente dalla pianificazione dei banchi accettazione.

In caso di necessità di accettazione di bagaglio fuori misura, su richiesta della compagnia, il servizio viene effettuato dal parte del Prestatore/Autoproduttore.

1.5.13 Smistamento bagagli (sistema manuale)

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

Durante le operazioni di smistamento il personale del VPA deve maneggiare i bagagli con cura e depositarli sui carrelli verificando che quelli morbidi (zaini, borse, valigie in pelle) vengano posizionati al di sopra dei bagagli in materiale rigido. Deve inoltre chiudere ed agganciare le tendine dei carrelli prima del trasporto e verificare che nessun bagaglio sia posizionato sulla parte superiore dei carrelli.



Al fine di evitare rallentamenti nelle operazioni di check-in, i Prestatori/Autoproduttori sono tenuti a rimuovere tempestivamente dal carosello tutti i bagagli di rispettiva competenza.

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

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

1.5.14 Trattamento bagagli

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 45 98	

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

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

1.5.15 Assistenze speciali

1.5.15.1 Sala Assistenze speciali

Presso l'Aeroporto di Reggio Calabria è presente la sala AMICA dedicata alle Persone a Ridotta Mobilità, che vi possono accedere, previa informativa da parte del VPA al personale del Gestore Aeroportuale (APS o UOG).

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

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

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

Qualsiasi anomalia riguardante l'utilizzo della Sala Amica deve essere segnalata al Deputy Post holder Terminal o, in sua assenza, agli addetti PRM.



Qualsiasi malfunzione relativa agli impianti e ai componenti infrastrutturali della sala deve essere segnalata a MCI. In caso di malfunzionamento dell'ascensore, la movimentazione delle assistenze speciali viene effettuata in accordo alla procedura SEC-PR-208.

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

1.5.15.2 Servizi ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 46 98	



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

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

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

Il Gestore è responsabile dell'adeguatezza dell'infrastruttura aeroportuale, della disponibilità di sedie a rotelle per passeggeri disabili, della segnaletica a supporto della circolazione di passeggeri disabili e del servizio di assistenza dai punti di arrivo in aeroporto designati fino al posto a sedere a bordo degli aeromobili e viceversa.

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 47 98	

L'informativa deve essere fornita, anche se negativa, per i voli sia in arrivo che in partenza, tramite messaggi PAL (Passengers assistance list) / CAL (change assistance list) inviati, oltre che agli indirizzi SITA forniti dai Prestatori/Autoproductori, agli indirizzi SITA del Gestore (regkboxh) almeno 36 ore prima del previsto arrivo o partenza del volo.

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

ASSISTENZA ALLA PARTENZA:

I punti di accoglienza dedicati sono stati identificati con:

- i parcheggi per PRM fronte aerostazione,
- lo stallo dedicato alla fermata dei PRM sul fronte d'accosto dell'aerostazione (attivo fino all'istituzione della ZTL),
- i banchi accettazione dedicati all'accettazione del volo utilizzato.

SACAL, sia su chiamata citofonica dai parcheggi esterni o dallo stallo dedicato alla fermata dei PRM (quest'ultimo attivo fino all'istituzione della ZTL), sia su informazione proveniente dal Prestatore/Autoproductore tramite comunicazione via telefono/radio, sia su richiesta diretta dell'utente tramite presentazione in Sala Amica, interviene col proprio personale per fornire il servizio previsto (assistenza durante le operazioni di acquisto biglietto, accettazione, accompagnamento ai servizi aeroportuali, accompagnamento attraverso i varchi di sicurezza e controllo documenti, imbarco sul volo tramite eventuale utilizzo di mezzi elevatori "ambulift" condotti da personale del Gestore addestrato all'utilizzo degli stessi, in possesso di patente di guida italiana tipo B e patente aeroportuale tipo A).

ASSISTENZA ALL'ARRIVO:



SACAL (direttamente o tramite suo Fornitore), provvede ad assistere il PRM durante le fasi di sbarco dall'aeromobile, all'accompagnamento attraverso i controlli doganali e per l'immigrazione, all'assistenza nel ritiro dei propri bagagli, all'eventuale accompagnamento all'ufficio LL&FF del Prestatore/Autoproductore in caso di bagaglio smarrito e/o danneggiato, all'accompagnamento fino ai servizi, all'accompagnamento fino ai punti di partenza dall'aeroporto designati. Tali punti sono stati identificati nel:

- parcheggio taxi
- parcheggio autobus turistici
- fermata autobus di linea
- parcheggio per autovetture

INFORMAZIONI ESSENZIALI A PASSEGGERI NON VEDENTI O IPOVEDENTI

Per i passeggeri non vedenti e ipovedenti, sono fornite informazioni a voce dagli operatori aeroportuali, oltre a quelle che possono essere desunte dalla Carta dei Diritti del Passeggero, la cui edizione in Braille è disponibile presso la Sala Amica.

1.5.15.3 Passeggeri minori non accompagnati

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 48 98	

I passeggeri in arrivo, in partenza e in transito di età compresa tra i 5 e 12 anni (salvo diversa procedura del Vettore) ricevono assistenza sotto la responsabilità e con oneri a carico del Vettore con cui stipulano il contratto relativo al viaggio. SACAL rende disponibile la Sala Amica per l'eventuale attesa del minore non accompagnato; la responsabilità di custodia del minore in Sala è a carico del VPA, che deve fornire anche il personale necessario alla sorveglianza durante tutta la permanenza in sala.

1.5.15.4 Assistenza passeggero in stato di gravidanza avanzata

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

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

Solo in alcuni casi, precisamente quando:

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

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

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

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

1.5.16 Organizzazione security ai varchi

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

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



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

1.5.17 Gestione imbarchi e sbarchi passeggeri

1.5.17.1 Assegnazione ed utilizzo dei gate d'imbarco

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

La programmazione giornaliera dell'assegnazione dei gate e dei moli d'imbarco viene effettuata da UOG e viene resa disponibile al pubblico tramite sistema FIDS. Eventuali modifiche di assegnazione vengono comunicate tramite avviso generato nel report e contestuale aggiornamento nel sistema FIDS; per le modifiche che

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 49 98	

intervengono nei 10 minuti precedenti l'inizio dell'utilizzo dell'infrastruttura operativa, UOG invia anche una comunicazione via radio/e-mail al Prestatore/Autoproduttore interessato. Per le modifiche nell'assegnazione dei gate che coinvolgono un volo le cui operazioni di accettazione sono già avviate, il Prestatore/Autoproduttore produce uno specifico annuncio.

Ciascun gate d'imbarco è disponibile 40 minuti prima dell'STD o dell'ultimo ETD che deve essere comunicato dal VPA a UOG tramite messaggio MVT e/o via radio/e-mail.

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

Per i voli diretti da altri scali l'assegnazione dei gate avviene a cura di UOG e viene resa disponibile al pubblico tramite sistema FIDS.

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

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

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

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

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

1.5.17.2 *Passeggeri in transito*



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

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

1.5.17.3 *Trasporto dei passeggeri sui bus interpista*

Il trasporto dei passeggeri imbarcanti e sbarcanti dai singoli voli dovrà avvenire in un unico tragitto senza soste intermedie.

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 50	di 98	

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

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

1.5.17.4 Gestione riprotezione passeggeri via superficie

VOLO DI ALTRO SCALO DIROTTATO IN ARRIVO A REGGIO CALABRIA

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

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

Riavviamento via superficie dei passeggeri in arrivo

Il VPA:

- a) raduna i passeggeri interessati, ed esegue l'annuncio previsto, in cui vengono menzionati il numero di volo originario e la destinazione e l'area di imbarco per il trasferimento via superficie;
- b) accompagna i passeggeri ai bus;
- c) fornisce in copia del telex di partenza degli autobus per lo scalo di destinazione recante i seguenti dati:
targa - n. cellulare autista - Total pax on board - Orario di partenza - Eventuale presenza di assistenze particolari.

Assistenza ai passeggeri provenienti via superficie per partenza sul volo dirottato

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

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



Il VPA deve comunicare a UOG gli aggiornamenti relativi al previsto arrivo dei passeggeri presso lo scalo di Reggio Calabria.

VOLO IN PARTENZA DA REGGIO CALABRIA DIROTTATO SU ALTRO SCALO

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

Il VPA informa UOG del dirottamento – previsto o in corso – via radio e/o e-mail o telex, fornendo le seguenti informazioni:

- a) scalo di dirottamento;
- b) eventuale riprotezione di passeggeri via superficie presso lo scalo ricevente;
- c) predispone l'apposito annuncio in cui vengono menzionati il numero di volo originario, la destinazione originaria, i motivi del dirottamento e l'eventuale nastro per la riconsegna dei bagagli;
- d) riconsegna ai passeggeri i bagagli presso il nastro assegnato;

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 51 98	

- e) predisporre l'annuncio di imbarco sugli autobus in partenza per lo scalo di riprotezione;
 - f) fornisce copia del telex di partenza degli autobus per lo scalo di riprotezione recante i seguenti dati: targa - numero cell. autista - totale passeggeri a bordo - orario di partenza – eventuale presenza di assistenze.
- SACAL provvede all'aggiornamento dell'informativa di scalo.

1.5.18 Biglietteria

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



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

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

1.5.19 Sale riunioni

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 52	di 98	

1.6 OPERAZIONI CON IMPIANTI CENTRALIZZATI

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

Gli impianti centralizzati dell'aeroporto di Reggio Calabria sono:

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

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

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



1.6.1 Sistema di smistamento e riconsegna bagagli

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

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

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

In caso di arresto non immediatamente risolvibile, a causa di guasto o danneggiamento, di un nastro bagagli, il Gestore attua misure e procedure per la gestione manuale dei bagagli, coordinandosi con i Prestatori/Autoproduttori. In particolare:

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 53	di 98	

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

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



A) *Check In*

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

Sorveglianza, controllo ed intervento

Il Deputy PHT verifica che l'intervento degli addetti alla conduzione e manutenzione sia tempestivo, segnalando eventuali inammissibili ed ingiustificati ritardi.

Al personale addetto al check-in ed allo smistamento bagagli in partenza è richiesto di effettuare frequenti controlli, per evitare che qualche bagaglio rimanga incastrato lungo il percorso dei nastri trasportatori. Tale operazione è particolarmente utile al termine delle operazioni di accettazione per ogni singolo volo. Se si è impossibilitati ad eseguire direttamente tali operazioni di verifica, si deve richiedere l'intervento di altro personale tramite i Responsabili in turno del Prestatore/Autoprodotto.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 54	di 98	

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

B) *Rampa - Smistamento bagagli in partenza*

Il personale del Prestatore deve:

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

C) *Rampa - Smistamento bagagli in arrivo*



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

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

1.6.2 Impianti ed apparati di informazioni al pubblico

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

Il VPA potrà affiggere o collocare cartelli, scritte, insegne, loghi, manifesti e quant'altro all'interno dell'ambiente aeroportuale solo previa approvazione scritta del Post Holder Terminal SACAL.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 55	di 98	

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

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

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

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

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

1. Il sistema informativo voli giornalieri, i cui display sono ubicati nell'aerostazione passeggeri (aree check-in, sale imbarchi, zona attesa arrivi); i display citati forniscono informazioni riguardanti i voli in arrivo e in partenza (orari, gate d'imbarco, banchi di accettazione dedicati, ecc.).
2. Il sistema informativo voli attuali, i cui display sono ubicati nell'aerostazione in corrispondenza dei banchi accettazione e dei gate d'imbarco; i display citati forniscono informazioni riguardanti l'assegnazione dei banchi accettazione e dei gate d'imbarco ai voli su cui si opera in un determinato orario.
3. Il sistema di annunci vocali (pre-registrati e contingenti).



1.6.2.1 Annunci pre-registrati

Gli annunci pre-registrati, non riferiti ad un singolo gate d'imbarco o alle sale arrivi, sono diffusi nell'Aerostazione Passeggeri in lingua italiana e inglese, a cura del Gestore. Con tale servizio vengono garantiti tutti gli annunci di carattere generale riguardanti la normativa sul trasporto aereo, la sicurezza, i divieti, ecc..

1.6.2.2 Annunci contingenti

Presso l'ufficio informazioni di SACAL è disponibile una postazione annunci per informare i passeggeri su scioperi, problemi meteorologici o di congestione traffico in atto e altre informazioni sull'operatività aeroportuale.

Oltre alla postazione annunci presso l'ufficio informazioni, i gate di imbarco sono dotati di un sistema a libero accesso per i Prestatori/ Autoprodotto che vi operano, che consente di effettuare annunci ai passeggeri in partenza.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 56 98	

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualsiasi comunicazione o richiesta di informazione operativa è effettuata dal Gestore al riferimento indicato dall'Operatore (si richiede di indicare comunque, tra altri eventuali, un riferimento telex), o, per casi di particolare rilevanza o criticità, al Responsabile designato.



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

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

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

A) *Annunci*

- Tutti gli annunci devono essere effettuati nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.
- Gli annunci generali sono diffusi nell'Aerostazione Passeggeri in lingua italiana e inglese.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 57 98	

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



B) *Monitor voli*

- Tutte le informazioni pubblicate sui monitors FIDS sono gestite dal Gestore tramite il sistema informatico integrato AIRONE 2000 ed in particolare dei moduli OCS-STRIP, FIDS GATE e FIDS MANAGER; per l'inoltro di informazioni, segnalazioni o richieste inerenti alcuni dati pubblicabili tramite FIDS (check-in e gate) gli Operatori devono rivolgersi all'UOG che provvederà ad apportare le necessarie modifiche.
- Le informazioni "Imbarco immediato - Now Boarding", "Ultima chiamata - Last call", "Volo chiuso - Flight closed" devono essere comunicate dagli Operatori attraverso il modulo software "FIDS Gate" disponibile sui terminali degli uffici operativi degli Handlers.
- La gestione dei monitor FIDS posizionati sui banchi accettazione viene effettuata direttamente dagli uffici operativi degli handlers, in accordo alla programmazione concordata col Gestore SACAL.
- Gli Operatori possono richiedere al Gestore SACAL la realizzazione ed impiego di layout FIDS specifici per i banchi check-in dedicati; tale richiesta deve essere comunque inoltrata con adeguato anticipo, onde poterne trattare gli aspetti tecnici ed economici.

1.6.3 Centrale telefonica aeroportuale

SACAL dispone di una propria centrale telefonica con risponditore automatico, a cui sono collegati gli uffici di SACAL e dei soggetti che operano per conto della stessa. Gli altri Enti/Operatori aeroportuali dispongono di proprie linee telefoniche.

1.6.4 Apparati per i controlli di sicurezza

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 58 98	

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

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

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

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

1.6.5 Impianto erogazione acqua potabile per servizi di bordo



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

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

1.6.6 Impianti e reti tecnologiche degli edifici aeroportuali



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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 59	di 98	

1.7 SISTEMA DI GESTIONE DELLA SAFETY

In relazione al Sistema di Gestione della Safety si rimanda al contenuto del Manuale dell'Aeroporto.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 60	di 98	

SEZIONE 2

PROCEDURE DI GESTIONE ORDINARIA E DI CONTINGENCY

2.1 PROCEDURE GENERALI

2.1.1 Procedura degli oggetti rinvenuti

1) *Scopo e campo d'applicazione*

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

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

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

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

2) *Oggetti smarriti allo stato estero*



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

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

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 61	di 98	

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

4) Documenti, preziosi, denaro e carte valori

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

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

5) Soggetti coinvolti ed orari del servizio.

La gestione degli oggetti rinvenuti è svolta da SACAL attraverso la Sala Amica.

Il personale addetto (OUT) assicura lo svolgimento del servizio tutti i giorni, negli orari di operatività della Sala Amica.

6) Modalità operative.

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

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

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

Chiunque ritrovi in ambito aeroportuale oggetti smarriti e/o abbandonati deve immediatamente consegnarli al Deputy Post Holder Terminal (DPT) o, in sua assenza, ad un OUT.

Lo stesso, nel momento in cui riceve in consegna il bene smarrito e/o abbandonato, provvede alla compilazione del modulo "Verbale di rinvenimento oggetti in ambito aeroportuale" (Mod. PHT-206).



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

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

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 62 98	

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

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

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

8) *Custodia degli oggetti smarriti e/o abbandonati*

I beni rinvenuti sono custoditi dal personale OUT, presso l'apposito locale posto al piano superiore dell'aerostazione; gli oggetti di valore vengono successivamente trasferiti presso la cassaforte posizionata all'interno dell'ufficio amministrativo.

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

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

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

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

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

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

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

DPT o, in sua assenza, OUT avrà cura di accertare lo status di legittimo proprietario e di acquisire, al momento della restituzione dell'oggetto smarrito, copia del documento identificativo di quest'ultimo.



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

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

Al momento della restituzione deve essere compilata l'apposita sezione all'interno del modulo "Verbale di rinvenimento oggetti in ambito aeroportuale" (Mod. PHT-206).

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 63	di 98	

Al suddetto modulo va allegato copia del documento stesso.

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

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

Ai fini della restituzione, l'Ufficio Oggetti Smarriti è operativo nei giorni di martedì e mercoledì dalle ore 9:30 alle ore 12:30. Al di fuori di tale orario, è possibile ritirare gli oggetti rinvenuti solo su appuntamento, da concordare preventivamente con l'Ufficio Oggetti Smarriti (tel. 0965/644933).

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

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

2.1.2 Controllo sulla conservazione dei documenti di volo da parte dei prestatori e autoproduttori di servizi di assistenza a terra

1) Generalità

I Vettori ovvero i Prestatori/Autoproduttori certificati che operano, per conto dei Vettori, sullo scalo, devono provvedere alla conservazione dei documenti dei voli assistiti, ai sensi del Regolamento CE n. 859/2008 All.3 Capo A par. OPS.1.140 "Informazioni da trattenere a terra" e del Regolamento (UE) N. 965/2012 par. CAT.GEN.MPA.185 "Informazioni da trattenere a terra".



La documentazione, destinata alla conservazione obbligatoria, deve includere:

- copia del piano di volo operativo (operational flight plan), se del caso;
- copie della parte pertinente del quaderno tecnico di bordo del velivolo (QTB/ATL), se disponibile in copia cartacea; qualora non sia disponibile in forma cartacea, il Prestatore/Autoproduttore deve comunicarlo a SACAL, che informerà ENAC;
- documentazione relativa alla massa e al bilanciamento (piano di carico / load sheet);
- notifiche di carichi speciali (manifesto delle merci / cargo manifest);
- dichiarazione unica del vettore (DUV).

L'Autorità può consentire che tutte o parte delle informazioni siano presentate in una forma diversa da quella stampata su carta.

2) Riferimenti

- Codice della navigazione, art. 705.
- Circolare ENAC APT-08C.
- Circolare ENAC APT-02B.
- Regolamento CE n. 859/2008, Allegato III, Capo B, Capo J e Capo P.
- Regolamento UE n. 965/2012, Allegato IV, Capo A.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 64 98	

3) *Obblighi del Gestore - SACAL*

Nell'ambito delle funzioni di coordinamento e controllo, di cui all'Art. 705 del Codice della Navigazione e secondo le indicazioni della Circolare ENAC APT-08C, il Gestore aeroportuale deve acquisire la certezza della conservazione obbligatoria della succitata documentazione. Inoltre, SACAL deve comunicare a ENAC il luogo ove tale documentazione è conservata a cura del Prestatore/Autoprodotto, al fine di permettere alla medesima le proprie verifiche ispettive.

4) *Modalità operative*

Ciascun Prestatore/Autoprodotto provvede alla predisposizione delle Cartelle Volo per tutti i voli assistiti, conservandole per almeno 3 mesi nei propri archivi, elencandole in ordine di data/compagnia/numero volo e ponendo cura che le Cartelle Volo contengano almeno i documenti obbligatori definiti nei Regolamenti europei richiamati al paragrafo 2.

Ciascun Prestatore/Autoprodotto deve comunicare a SACAL (indirizzo PEC: sacalspa@legalmail.it), all'attenzione del Compliance Monitoring Manager (CMM), il luogo di conservazione delle Cartelle Volo e le modalità di accesso per espletamento delle prescritte attività ispettive.



SACAL, nell'ambito degli obblighi di cui al precedente punto 3), effettua ispezioni documentali su ciascun Prestatore/Autoprodotto operativo in aeroporto, registrando gli esiti.

Il CMM, esaminati gli esiti delle verifiche, se identifica eventuali non conformità e/o difformità, provvede ad avvisare ENAC.

5) *Quadro di sintesi conservazione documenti*

DOCUMENTO	ARCHIVIAZIONE
Copia del piano di volo operativo / operational flight plan	3 mesi
Copia della parte pertinente del quaderno tecnico di bordo dell'aeromobile (QTB/ATL)	3 mesi
Piano di carico / load sheet	3 mesi
Manifesto delle merci / cargo manifest	3 mesi
Dichiarazione unica del vettore (DUV) in arrivo e partenza	3 mesi
Risultati ispezioni documentali del Gestore	5 anni

2.1.3 Gestione del Giornale di scalo

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 65	di 98	

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

Le modalità di gestione sono dettagliate nella Sezione 2 del Manuale dell'Aeroporto di Reggio Calabria (par. 2.8).

2.1.4 Rilevazione e attribuzione dei codici di ritardo

2.1.4.1 Generalità

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

2.1.4.2 Modalità operative:

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

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

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

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

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

Att.ne (Prestatore/ Autoproduttore)

Comunicazione di contestazione codice di ritardo

Volo...

Data Operativa dd/mm/aaaa



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

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

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

Le attribuzioni di ritardo definite saranno riportate dall'Handler nel mod. PHT-212, che costituirà fonte d'informazione ufficiale per tutti gli enti e gli operatori.

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 66 98	

2.2 ACCESSO DEGLI OPERATORI DI HANDLING

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

Tutti i soggetti che svolgono attività di assistenza a terra, sia in regime di autoproduzione che di prestazione a terzi, devono essere muniti di certificazione di idoneità rilasciata da ENAC, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 18/99, del Regolamento ENAC "Certificato di prestatore di servizi di assistenza a terra" (il "Certificato") rilasciato da ENAC e della circolare ENAC APT 02B.

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



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

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

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 67 98	

2.3 REQUISITI OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER I SERVIZI ESSENZIALI

2.3.1 Requisiti operativi minimi di scalo per i servizi essenziali

In considerazione del fatto che le modalità di svolgimento delle attività aeroportuali possono incidere significativamente sulla funzionalità generale dell'aeroporto e/o interferire con le operazioni di altri operatori ed inficiare il rispetto della programmazione dei voli, il Gestore SACAL è tenuto a fissare degli standard operativi minimi al fine di garantire il miglior utilizzo possibile degli impianti dello scalo da parte di tutti gli operatori.

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

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

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

Il Gestore è tenuto a controllare il rispetto degli standard da parte di tutti i soggetti privati.

I risultati dei controlli effettuati possono comportare:

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



2.3.2 Servizi minimi di assistenza di scalo

In caso di sciopero nel settore del trasporto aereo, le prestazioni garantite sono quelle riportate sul sito web di ENAC alla pagina "Prestazioni minime garantite".

In particolare, per i servizi aeroportuali:

- A) *Prestazioni indispensabili nei servizi di sicurezza aeroportuali: antincendio aeroportuale; servizi medici e veterinari; controllo degli accessi al varco*

Nei servizi antincendio aeroportuali e nei servizi medici e veterinari (ove normalmente erogati) le prestazioni indispensabili a garantire la sicurezza dei voli e dei passeggeri devono essere in ogni caso assicurate mediante la predisposizione di appositi presidi (h 24, o per il minor tempo corrispondente alla normale durata delle prestazioni erogate), a tal fine costituiti dal numero minimo

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 68 98	

necessario di addetti comandati in servizio, ovvero, e sempre che le prestazioni da erogare lo consentano, reperibili.

Al fine di garantire un più adeguato contemperamento tra diritti degli utenti costituzionalmente tutelati e diritto di sciopero degli addetti al servizio antincendio aeroportuale, tenuti in ogni caso ad assicurare il soccorso tecnico urgente, la Commissione di Garanzia si riserva di valutare un accordo tra le parti che, senza arrecare sensibile pregiudizio al diritto alla mobilità degli utenti, assicuri una opportuna visibilità all'azione sindacale in occasione dei rinnovi contrattuali della categoria.

Gli addetti al controllo degli accessi al varco garantiscono in caso di sciopero, una funzionalità del servizio nella misura del 50% di quella normalmente assicurata. Nel caso in cui l'aeroporto disponga di un solo varco, la funzionalità di esso deve essere in ogni caso garantita.



B) *Prestazioni indispensabili nei servizi aeroportuali: servizi relativi al flusso (arrivi e partenze) degli aeromobili; servizi relativi al flusso di passeggeri e bagagli*

I soggetti sindacali che promuovono lo sciopero, i lavoratori che esercitano il diritto di sciopero e le imprese garantiscono la piena efficienza dei servizi necessari ad assicurare la regolarità dei voli nelle fasce orarie 7-10 e 18-21. Nelle ore al di fuori delle fasce orarie 7-10 e 18-21, debbono essere erogate prestazioni sufficienti a mantenere una funzionalità dei servizi non inferiore al 20% di quella normalmente assicurata.

Nelle ore al di fuori delle fasce orarie 7-10 /18-21, la Direzione Aeroportuale ENAC è tenuta ad autorizzare il 20% dei voli schedulati negli orari pubblicati, individuati con le modalità determinate dalla Direzione Centrale di ENAC.



C) *Prestazioni indispensabili nei servizi aeroportuali accessori: pulizie aerostazione e toilette; bar e ristoranti*

I soggetti sindacali che promuovono lo sciopero, i lavoratori che esercitano il diritto di sciopero e le imprese che erogano i servizi garantiscono prestazioni sufficienti a mantenere una funzionalità dei servizi nella misura del 30% di quella normalmente assicurata, elevata al 50% nei mesi da aprile a ottobre (punte stagionali di attività aeroportuale).

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 69	

2.4 UTILIZZO DEI BENI IN USO COMUNE

Le procedure di assegnazione e di utilizzo dei banchi check-in, dei gates, degli stand e dei nastri di riconsegna bagagli sono chiariti ai punti 1.3.2, 1.3.4, 1.4.1, 1.5.3, 1.5.4, 1.5.7, 1.5.8 e 1.5.12 della sezione 1 del Regolamento.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 70 98	

2.5 OBBLIGHI A CARICO DEI DIVERSI SOGGETTI CHE SVOLGONO LA PROPRIA ATTIVITÀ IN AMBITO AEROPORTUALE

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

Inoltre, ogni soggetto che svolga attività in ambito aeroportuale, è tenuto al rispetto degli " Standard minimi operativi di servizio", di cui al punto 2.3 del presente Regolamento e del relativo allegato 6.

2.6 PERSONALE IMPIEGATO NELLE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA A TERRA



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

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

Il personale impiegato nelle attività di assistenza a terra, che circola all'interno del settore AIR SIDE delimitato dalla recinzione doganale, deve attenersi a quanto prescritto nella procedura SEC-PR-202 e nella Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto, con particolare riferimento all'obbligo di indossare apposito abbigliamento ad alta visibilità munito di bande catarifrangenti.

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 71 98	

2.7 ADDESTRAMENTO

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

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

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

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

Per quanto riguarda SACAL, la qualificazione ed il training del personale operativo sono definiti nella Sezione 3 del Manuale dell'Aeroporto, in accordo con quanto previsto dal Regolamento (UE) 139/2014 – Allegato III – ADR.OR.D.017 e nelle relative AMC/GM pubblicate da EASA.



2.7.1 Utilizzo Impianti

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

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

2.7.2 Formazione obbligatoria sui PRM



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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 72	

biglietterie e alle attività commerciali), in accordo a quanto previsto nella circolare ENAC GEN-02A.

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 73	

2.8 AUTOMEZZI E MATERIALE ROTABILE

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



In particolare, devono essere noti e adempiuti i contenuti dei seguenti documenti:

- Ordinanza vigente della D.A. che disciplina la circolazione autoveicolare sulle aree dell'aeroporto di Reggio Calabria aperte all'uso pubblico (Allegato 3).
- Procedura DGN-PR-210: Circolazione autoveicolare ed aree di sosta nella zona "land side" dell'aeroporto di Reggio Calabria.
- Procedura SEC-PR-203: Procedura operativa ingresso mezzi sull'Air Side.

Per tutto il resto si rimanda alla Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto.

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 74	di 98	

2.9 SICUREZZA DEL LAVORO

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

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

- siano formalmente individuati il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione con i requisiti previsti dall'art. 32 decreto ed il Medico Competente aziendale;
- sia stata effettuata informazione, formazione e addestramento ai lavoratori ai sensi degli artt.36- 37 D.Lgs. 81/08 e dell'Accordo Stato-Regioni del gennaio 2012 (12 ore per codici Ateco rischio medio);
- sia stata effettuata la formazione dei Preposti ai sensi degli Artt. 15-36-37 D.Lgs. 81/08 Accordo Stato-Regioni (8 ore che si aggiungono alle ore di formazione base);
- sia stata effettuata la formazione dei lavoratori addetti alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione dell'emergenza secondo quanto previsto nell'allegato IX D.M. 10/03/98 - Art. 7.Rischio alto- 16 ore;
- sia stata effettuata la formazione del personale designato come Addetto Primo Soccorso -12 ore per cat. B o 16 per cat. A;
- sia stata erogata formazione specifica e specifica abilitazione degli operatori, in attuazione dell'art 73, comma 5 del D.lgs. 81/08 per le attrezzature aeroportuali che rientrano nell'ambito dell'Accordo Stato-Regioni del 22/02/2012;
- sia attestata la conformità delle attrezzature di lavoro ai requisiti minimi di sicurezza previsti dal D.Lgs. 81/08;
- venga effettuata la manutenzione ordinaria e straordinaria di macchine e attrezzature (registri).

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



RESPONSABILITA'

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

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

VALUTAZIONE DEI RISCHI

Il datore di lavoro del soggetto che opera in ambito aeroportuale, in relazione alla natura dell'attività aziendale, valuta tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 75 98	

nella scelta delle attrezzature che utilizza, nonché nell'organizzazione degli ambienti di lavoro connessi con l'area di pertinenza e dei processi aziendali.

DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALI

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

Il Gestore aeroportuale ed ENAC controllano che le disposizioni di cui sopra siano regolarmente applicate.

CONTRATTO D'APPALTO O D'OPERA O DI SOMMINISTRAZIONE

In caso di affidamento di prestazioni all'interno dell'area di propria pertinenza a imprese appaltatrici o a lavoratori autonomi, l'operatore aeroportuale ha l'obbligo di comunicare, prima dell'inizio dei lavori, l'avvenuta esecuzione delle attività e misure previste all'art. 26 del Decreto Legislativo 81/08, con particolare riferimento alla promozione della cooperazione e del coordinamento degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi, al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dei lavori.

FORMAZIONE

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

ANTINCENDIO

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



CIRCOLAZIONE ALL'INTERNO DEL SETTORE AIR SIDE

L'operatore aeroportuale che, per lo svolgimento delle proprie attività, circola all'interno del settore AIR SIDE delimitato dalla recinzione doganale, deve attenersi a quanto prescritto nelle procedure SEC-PR-202, SEC-PR-203 e nella Sezione 16 del Manuale dell'Aeroporto, con particolare riferimento all'obbligo di indossare apposito abbigliamento ad alta visibilità munito di bande catarifrangenti.

COMUNICAZIONI

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

- il nominativo del responsabile del servizio prevenzione e protezione aziendale;
- il nominativo del medico competente se previsto dalla normativa vigente;

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 76	

- i nominativi dei soggetti individuati e preposti alla gestione della prevenzione incendi, evacuazione dei lavoratori, pronto soccorso;
- l'avvenuta valutazione dei rischi in riferimento ai propri dipendenti e agli ambienti di lavoro utilizzati;
- l'avvenuta redazione del piano di emergenza ed evacuazione
- l'avvenuta consegna dei dispositivi di protezione individuale ai lavoratori.

RIUNIONE PERIODICA DI COORDINAMENTO

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

ESERCITAZIONI PERIODICHE DI EMERGENZA



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

VIGILANZA

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



SANZIONI

In caso di inosservanza delle disposizioni sopra richiamate il gestore provvede a inoltrare richiamo formale all'operatore inadempiente ed a informare ENAC.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 77	di 98	

2.10 EMERGENZE

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 78	di 98	

2.11 TUTELA AMBIENTALE

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

Tali pratiche devono come minimo rispondere alle normative vigenti.

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

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

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

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



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

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

La rete fognaria delle acque nere confluisce invece nel depuratore aeroportuale, gestito da SACAL.

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 79 98	

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

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

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

2.11.1 Rifiuti e Bottini di bordo

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

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

RIFERIMENTI

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

DEFINIZIONI

- Rifiuti di bordo: Rifiuti, assimilabili a RSU, generati dalle attività di pulizia a bordo degli aeromobili;
- Bottini di bordo: Liquame costituito dallo scarico delle toilette degli aeromobili.

DESCRIZIONE AREA DI RACCOLTA

L’ Infrastruttura Aeroportuale dispone di un punto di raccolta per i rifiuti di bordo che si generano nelle attività di pulizia e un punto di smaltimento per lo scarico bottini di bordo, provenienti dallo svuotamento dei serbatoi delle toilette degli aeromobili.



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

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

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

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

Lo scarico di tali liquidi è convogliato nell’impianto di depurazione.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 80	di 98	

RESPONSABILITÀ

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

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

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

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

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

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

MODALITÀ OPERATIVE DI GESTIONE DEI RIFIUTI DI BORDO

I Prestatori/Autoproduttori devono accedere alle aree di raccolta dei rifiuti con i propri mezzi, sostando solo per il tempo strettamente necessario alle operazioni di scarico.

In particolare ogni Prestatore/Autoproduttore deve provvedere a:

- conferire il rifiuto utilizzando sacchetti trasparenti;
- nel caso di rifiuti polverulenti, gli stessi devono essere opportunamente protetti e/o coperti sempre con sacchetti trasparenti, tali da ridurre il rischio di generare FOD;
- assicurare che ogni attività di conferimento avvenga in sicurezza e nel rispetto delle norme ambientali;
- conferire i rifiuti di bordo al punto di raccolta giornalmente.



Il personale del servizio manutenzione SACAL, assicura il necessario supporto per l'accesso alle aree e per il mantenimento delle condizioni di sicurezza.

MODALITÀ OPERATIVE DI GESTIONE DEI BOTTINI DI BORDO

I liquami del Bottino di bordo devono essere scaricati nella apposita pre-vasca a servizio dell'impianto di depurazione.

Il Prestatore/Autoproduttore deve assicurare che ogni attività di scarico avvenga in sicurezza e nel rispetto delle norme ambientali.

Il personale addetto a tale attività deve assicurare il mantenimento della pulizia dell'area provvedendo, se necessario, alla bonifica di eventuale liquame accidentalmente sversato nelle aree adiacenti il punto di adduzione.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 81	di 98	

2.12 RESPONSABILITÀ PER DANNI ED ASSICURAZIONI

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



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

La polizza deve coprire i seguenti rischi:

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 82	

2.13 SANZIONI

Tutti i soggetti aeroportuali, nel caso d'inosservanza del presente Regolamento, saranno sottoposti alle sanzioni previste dalla normativa vigente applicabile.

2.13.1 Provvedimenti sanzionatori di ENAC

- a) ENAC, in ottemperanza alle proprie funzioni di polizia e di vigilanza, ha il potere di comminare, in caso di violazione del presente Regolamento e/o delle procedure dallo stesso richiamato, sanzioni amministrative ai sensi dell'art. 1174 del Codice della Navigazione, nonché le sanzioni amministrative accessorie (sospensione dai titoli o dalla professione) previste dal successivo art. 1175.
- b) ENAC ha altresì il potere di comminare sanzioni amministrative ai Vettori aerei ed al Prestatore/Autoprodotto o al Gestore, qualora questi operino per conto dei vettori, in forza dei Regolamenti (CE) n°261/2004 e n°1107/2006.

Ai sensi della Legge 24 novembre 1981, n. 689, dopo aver ricevuto copia dell'accertamento, ENAC applica la relativa procedura e, ove ne ravvisi gli estremi, commina la sanzione.

Le sanzioni previste per violazioni al presente Regolamento sono le seguenti:



- Per inosservanza di disposizioni del presente Regolamento o di provvedimenti legalmente dati dall'Autorità competente in materia di polizia degli aeroporti, se il fatto non costituisce reato, si applica la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da € 1.032,00 a € 6.197,00.
- Se l'inosservanza riguarda un provvedimento dell'Autorità in materia di circolazione nell'ambito del demanio aeronautico, si applica la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da € 51,00 a € 309,00 (per la definizione dell'importo si veda il § 4.1.3).

2.13.2 Provvedimenti sanzionatori delle Forze di Polizia e dell'Agenzia delle Dogane

Fermi restando i poteri sanzionatori delle Forze di Polizia e dei Funzionari Doganali presenti in aeroporto, derivanti e nei limiti dei propri compiti d'istituto, ulteriore potere sanzionatorio viene conferito agli stessi relativamente ai casi di violazione di cui al comma a) del paragrafo precedente.

2.13.3 Divieto di fumo e relative sanzioni

E' fatto divieto a chiunque di fumare in tutte le aree aperte al pubblico, site all'interno dell'aerostazione passeggeri, ove vengono svolti servizi aeroportuali.
E' altresì vietato fumare negli altri manufatti aeroportuali aperti al pubblico, nonché all'interno dell'intero settore *air-side*.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 83	di 98	

Infine, è vietato fumare nei locali chiusi, ad eccezione di:

- a) quelli privati non aperti ad utenti o al pubblico;
- b) quelli riservati ai fumatori e come tali contrassegnati.



I contravventori al suddetto divieto incorrono nelle sanzioni amministrative pecuniarie da € 27,50 (Euro ventisette e cinquanta centesimi) fino ad € 275,00 (Euro duecentosettantacinque), così come previsto dalla legge 11 novembre 1975 n° 584 e successive modificazioni. Gli importi soprarichiamati sono soggetti a raddoppio qualora la violazione venga commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti e bambini sino a 12 anni.

Agli eventuali recidivi, oltre alle precitate sanzioni amministrative, sono applicate le sanzioni previste dall'art. 1174 del Codice della Navigazione.

Oltre alle sanzioni sopra indicate, per l'inosservanza del divieto di fumo nei luoghi di lavoro, altre sanzioni sono previste per i lavoratori, i datori di lavoro, i dirigenti ed i preposti, come da D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i.

La SACAL cura la messa in opera di idonea segnaletica nelle zone interdette al fumo. Sulla segnaletica viene indicato per esteso, in lingua italiana ed inglese, il divieto di fumo e la relativa sanzione.

La verifica dell'ottemperanza del divieto di fumo da parte degli utenti e degli Enti/Operatori aeroportuali e l'applicazione delle relative sanzioni sono demandate alle Forze dell'Ordine presenti in aeroporto, a cui, comunque, tutto il personale aeroportuale in servizio può segnalare eventuali inosservanze.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 84 98	

2.14 PRIVACY

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

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

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

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

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



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

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

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

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

La policy privacy è consultabile sul sito [www. reggiocalabriaairport.it](http://www.reggiocalabriaairport.it).

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 85	di 98	

2.15 RESPONSABILITÀ DEI SOGGETTI PRIVATI

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



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

I soggetti privati devono segnalare al Gestore ogni evento che possa avere impatto sull'operatività o comportare riduzioni del livello di servizio, anche in relazione alla circolazione dei mezzi ed alla presenza di ostacoli, così come previsto dal Codice della Navigazione.

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 86	di 98	

2.16 CHIUSURA DELL'AEROPORTO



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

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

La richiesta di chiusura temporanea dell'aeroporto (totale o parziale) può pervenire a ENAC anche da SACAL, per impedimenti infrastrutturali o operativi. In tal caso è SACAL che predispone il necessario NOTAM, in accordo alle apposite procedure approvate da ENAC e riportate nel Manuale dell'Aeroporto di Reggio Calabria.

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 87	di 98	

SEZIONE 3

PROCEDURE PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ'

3.1 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SACAL E CARTA DEI SERVIZI DELL'AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA

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

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



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

Nell'ambito delle garanzie offerte ai propri Clienti, conformemente al Sistema Qualità adottato, SACAL pubblica annualmente, a partire dal 2019, il documento "Carta dei Servizi" dell'aeroporto di Reggio Calabria, dopo l'approvazione da parte di ENAC.

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 88	di 98	

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

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



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

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

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

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 89	di 98	

3.2 PROCEDURE DI CONTROLLO DEL RISPETTO DEGLI IMPEGNI RIPORTATI SULLA CDS

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

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

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

Il monitoraggio sulla qualità erogata avviene per mezzo di rilevazioni condotte da personale SACAL mediante osservazione degli eventi/situazioni. Le indagini sono basate su campioni rappresentativi dell'universo dei dati annuali, che possono variare dal 100% degli eventi (es.: ritardi voli) ad un numero di rilevamenti decisamente più limitato (es.: attese in coda), ma comunque statisticamente valido. Per gli indicatori infrastrutturali (spazi, sedute, ecc.) viene effettuata un'unica rilevazione a fine anno.

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



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

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

Le modalità di monitoraggio dei tempi di servizio sono descritte in apposite istruzioni operative SACAL (documenti QSM-IO-201, QSM-IO-202), in accordo alle linee guida di ENAC.

Per quanto riguarda i sondaggi di customer satisfaction, la SACAL dal 2018 conduce annualmente almeno 400 interviste ai passeggeri su tutti gli indicatori previsti dalla circolare ENAC GEN 06 (associati ad altri quesiti di marketing aeroportuale). Tale campione permette di avere risultati statisticamente validi, con uno scarto massimo, tra valore rilevato e valore effettivo, pari al 5%.

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



	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 90	di 98	

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

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

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

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



	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 91 98	

3.3 COMITATO PER LA REGOLARITÀ E LA QUALITÀ DEI SERVIZI AEROPORTUALI

Allorché l'aeroporto di Reggio Calabria avrà un traffico superiore ai cinquecentomila di passeggeri/anno, sarà istituito il "Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali", previsto dalla circolare ENAC GEN 06.

In ottica di miglioramento continuo, il Gestore può comunque convocare, secondo necessità, riunioni per individuare tempestivamente e analizzare in maniera condivisa eventuali criticità e per porre in essere idonee azioni correttive, individuando i soggetti a cui attribuire la loro implementazione e concordando (se possibile) i tempi necessari per la loro esecuzione.

Il "Responsabile per la gestione della qualità dei servizi del gestore aeroportuale", che coordina tali riunioni, verifica l'attuazione delle azioni concordate.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 92	

3.4 GESTIONE DEI RECLAMI

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

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

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

All'interno della CdS ed in aerostazione, presso la Sala Amica, i passeggeri possono trovare appositi moduli per suggerimenti, segnalazioni e reclami, nonché assistenza per la compilazione da parte del personale SACAL. Una volta compilati, i moduli possono essere consegnati agli addetti SACAL o inviati per posta.

I dati annuali sui reclami pervenuti a SACAL sono comunicati dal Quality Manager SACAL a chiunque li richieda e sono disponibili in aerostazione, presso la Sala Amica.

Le modalità di trattamento dei reclami utilizzate da SACAL sono esplicitate nella procedura QSM-PR-202, di cui si riporta di seguito lo schema di flusso:



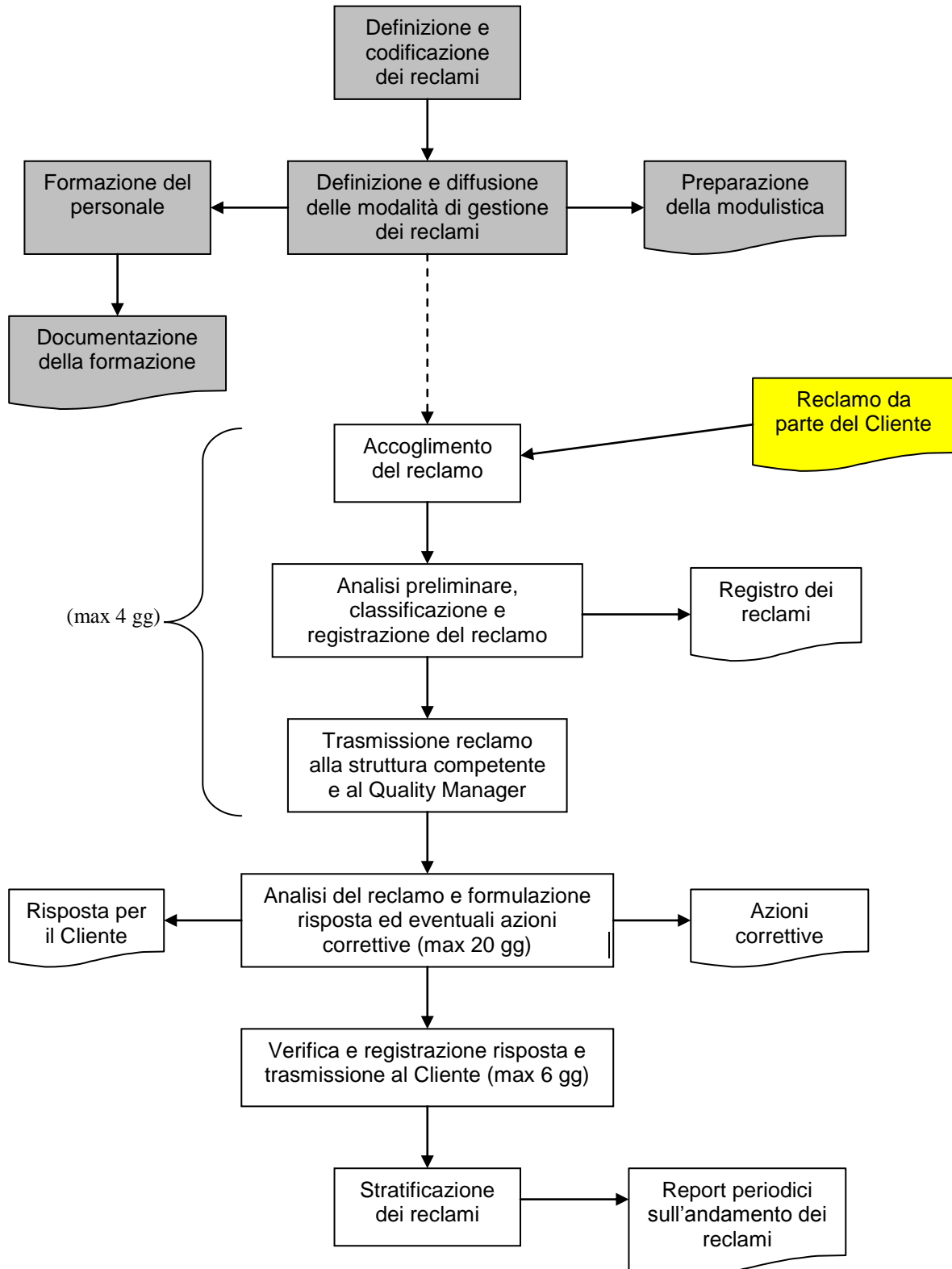
AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA



Regolamento
di Scalo
Edizione 3

Documento n°
APT REG-RS

Revisione
0



Pagina di
93 98



	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 94 98	

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

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

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 95	di 98	

3.5 ATTRIBUZIONI DI COMPETENZA

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

3.5.1 SACAL

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



3.5.2 Direzione Aeroportuale ENAC

- Esercita le proprie funzioni di vigilanza e controllo.
- Anche su proposta del Gestore, valuta l'attivazione di procedimenti sanzionatori previsti all'art. 12 della Circolare ENAC GEN-06 ai soggetti che non rispettano i requisiti minimi di scalo e non attuano la CdS del Gestore.



3.5.3 Operatori privati e Subconcessionari

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

- Accettare le condizioni generali e specifiche stabilite nel Regolamento di Scalo in merito agli standard minimi di servizio.
- Collaborare con i programmi generali per la qualità dell'aeroporto e collaborare per l'implementazione del monitoraggio.
- Svolgere misurazioni interne per verificare il raggiungimento delle performance attese.
- Informare e sensibilizzare il proprio personale sulle modalità di attuazione delle politiche generali e specifiche per la qualità.
- Effettuare le segnalazioni di anomalie ed ogni altra informazione utile al miglioramento del sistema aeroportuale.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 96	

- Gestire i reclami in linea con la norma UNI 10600, dotandosi di apposite procedure operative.
- Adottare le prescrizioni relative alle azioni correttive concordate, per migliorare le proprie performance.
- Consentire, in caso di verifiche ispettive da parte di ENAC e/o del Gestore, l'accesso ai documenti ed ai dati sulle performance conseguite e sui reclami gestiti.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA					
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina 97	di 98	

SEZIONE 4

PROVVEDIMENTI OPERATIVI E PROCEDURE DI ACCERTAMENTO DELLE INFRAZIONI'

4.1 PROVVEDIMENTI OPERATIVI E PROCEDURE DI ACCERTAMENTO DELLE INFRAZIONI

4.1.1 Attività del Gestore

Secondo quanto previsto dall'art. 705 comma 1 del Codice della Navigazione, SACAL ha il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali nonché di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti in Aeroporto.

In particolare, la lettera e) dello stesso articolo prevede che il gestore verifichi il rispetto delle prescrizioni del Regolamento da parte degli operatori privati fornitori di servizi aeroportuali, al fine dell'applicazione delle sanzioni previste dal presente Regolamento.



Tutto ciò premesso, non riconoscendosi in capo al Gestore il potere di applicare direttamente sanzioni amministrative, SACAL, attraverso le proprie unità organizzative Safety Management System, Quality & Compliance e Security, allo scopo di una maggiore responsabilizzazione degli operatori privati, adotta forme capillari d'informazione che mettano i soggetti aeroportuali nelle condizioni di conoscere le norme indicate nel presente regolamento. Inoltre, attraverso le attività di sorveglianza svolte dalle strutture locali di cui dispongono il PH Operazioni (UOG/UCV e APS), SACAL verifica il rispetto delle prescrizioni del presente Regolamento.

Nel caso in cui sia rilevata una violazione alle norme prescritte, SACAL informa tempestivamente ENAC e/o le Autorità competenti.

SACAL una volta individuato il responsabile della violazione, ha l'onere di darne comunicazione formale ad ENAC, entro il termine di 15 giorni dal rilievo, per l'adozione dei provvedimenti di competenza.

Al fine di garantire il rispetto dei contenuti del presente regolamento da parte di tutti gli operatori aeroportuali, il Gestore esercita un'attività di costante sorveglianza sull'operato degli stessi, oltre all'esecuzione di specifici audit programmati, imponendo le azioni correttive necessarie e (ove possibile) attuando procedure alternative, con l'addebito di eventuali costi al soggetto inadempiente e proponendo ad ENAC l'irrogazione della sanzione prevista.

Nella zona airside tale attività viene effettuata secondo le modalità previste nelle Sezioni 2 e 16 del Manuale dell'Aeroporto.

	AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA				
	Regolamento di Scalo Edizione 3	Documento n° APT REG-RS	Revisione 0	Pagina di 98 98	

Nel caso di violazioni delle norme prescritte relative ad altre aree aeroportuali, l'Accountable Manager di SACAL o il PH competente trasmette a ENAC una segnalazione scritta su quanto riscontrato, entro il termine di 15 giorni.

Nel caso in cui si renda necessaria la rimozione di un aeromobile incidentato, si attua quanto previsto nella Sezione 21 del Manuale dell'Aeroporto, proponendo ad ENAC, in caso di mancato recupero dei costi di rimozione, l'attuazione dell'art. 729 del Codice della Navigazione.

4.1.2 Accertamento delle infrazioni

L'espletamento dei compiti di vigilanza e controllo, in ordine alla applicazione delle norme contenute nel presente Regolamento di Scalo e di tutte le altre norme e leggi vigenti, nonché l'accertamento, la contestazione e la comminazione delle relative sanzioni è demandato alle Forze dell'Ordine presenti in aeroporto, alla Dogana, nonché al personale di ENAC, delegato ai servizi ispettivi di controllo.

Le Forze dell'Ordine avranno cura di trasmettere copia dei provvedimenti sanzionatori adottati a ENAC per la gestione di eventuali impugnazioni e/o ricorsi.

Alla Società di Gestione aeroportuale S.A.CAL. S.p.A. è demandato il compito (esclusivamente per i soggetti privati) dell'accertamento dell'infrazione e della comunicazione della stessa sia al contravventore (Persona Fisica e/o Società/Ditta) che a ENAC ed alla Polaria per l'attivazione delle eventuali azioni sanzionatorie.

Per infrazioni con impatto sulla safety aeroportuale, a SACAL spetta anche il compito della redazione di un'apposita statistica, che rappresenta una delle fonti essenziali di alimentazione dati dell'SMS aeroportuale. A tal proposito, verranno fornite da ENAC tutte le evidenze relative all'attività sanzionatoria propria e di quelle svolte dalle Forze dell'Ordine (esclusivamente per provvedimenti riguardanti la safety).

Per quanto riguarda le infrazioni nella zona airside dell'aeroporto, la Società di Gestione S.A.CAL S.p.A., espleta l'attività di notifica attraverso i propri ADI (Airside Duty Inspector), che sono riconoscibili dall'abbigliamento ad alta visibilità ed il cui elenco nominativi è depositato presso ENAC.

L'ADI, a seguito dell'accertamento di un'infrazione, porrà in atto le seguenti azioni:

- Notifica alla Società/Ente d'appartenenza della persona o del mezzo soggetto dell'infrazione, con allegato il modulo "Segnalazione d'infrazione" (Mod. PHA-203, vedi Allegato 4), attraverso l'invio di una lettera a mezzo fax, PEC, raccomandata, o consegna a mano.
- Per ogni invio, conservazione, in archivio cartaceo, di una ricevuta che attesti la ricezione della comunicazione da parte della Società/Ente a cui è stata inviata.
- Nel caso in cui il contravventore non volesse firmare per ricevuta il modello, tale negazione è specificata sullo stesso a cura dell'ADI.
- Trasmissione di tale comunicazione a ENAC, per conoscenza.