



REGOLAMENTO DI SCALO

dell'Aeroporto di Milano Malpensa



EDIZIONE 5.1

Edizione 5

Revisione 1

Documento di riferimento: RS – MXP 5.1

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	INDICE DEL DOCUMENTO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 1-1

1 INDICE DEL DOCUMENTO

1	INDICE DEL DOCUMENTO	1-1
2	AGGIORNAMENTI.....	2-1
2.1	Stato delle revisioni delle sezioni del Regolamento di Scalo Edizione 5.1	2-1
3	REGOLAMENTO DI SCALO	3-1
3.1	Acronimi e definizioni	3-1
3.2	Premessa	3-5
3.3	Guida alla consultazione del Regolamento di Scalo	3-5
3.4	Contenuti del Regolamento di Scalo	3-7
3.5	Competenze	3-7
3.6	Procedura per l'emissione e l'aggiornamento del Regolamento di Scalo	3-9
4	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	4-1
4.1	Capacità di scalo	4-1
4.1.1	Capacità nominale – Parametri di aeroporto coordinato	4-1
4.2	Parametri di scalo	4-2
4.2.1	Parametri del Gestore aeroportuale - Minimum Connecting Time	4-2
4.2.2	Parametri per l'Operatore - tempo di transito	4-2
4.3	Criteri gestionali generali	4-2
4.4	Assegnazione e utilizzo infrastrutture e impianti di scalo	4-4
4.4.1	Consumi energetici e uso razionale dell'energia	4-4
4.4.2	Definizione delle risorse.....	4-4
4.4.3	Modalità di assegnazione risorse a rotazione	4-4
4.4.3.1	Preassegnazione	4-4
4.4.3.2	Assegnazione giornaliera	4-4
4.4.3.3	Gestione operativa	4-5
4.4.4	Tempi di assegnazione	4-5
4.4.4.1	Risorse a rotazione	4-5
4.4.4.2	Tempi di assegnazione risorse fisse.....	4-5
4.4.5	Regole di utilizzo delle risorse.....	4-5
4.4.5.1	Risorse gestite direttamente da SEA	4-6
4.4.5.2	Risorse relative all'area merci	4-6
4.4.5.3	Risorse relative all'attività di Enti ed Amministrazioni dello Stato	4-6
4.4.6	Spazi e impianti in uso esclusivo	4-7
4.4.6.1	Consegna e restituzione	4-7
4.4.6.2	Installazione, manutenzione e modifiche	4-7
4.4.6.3	Arredi e attrezzature.....	4-8
4.4.6.4	Prevenzione incendi.....	4-9
4.4.7	Lavori realizzativi e manutentivi all'interno del sedime aeroportuale	4-9
4.4.8	Acque reflue fognarie.....	4-9
4.4.9	Rete di distribuzione dell'acqua potabile	4-10
4.4.10	Regolamento per l'accesso all'impianto di distribuzione carburanti ad uso privato nell'area aeroportuale.....	4-10
4.4.10.1	Premesse.....	4-10
4.4.10.2	Ambito della regolamentazione	4-11
4.4.10.3	Principi di carattere generale	4-11
4.4.10.4	Modalità di rifornimento	4-11
4.4.10.5	Divieti ed obblighi.....	4-11
4.4.10.6	Matrici ambientali	4-11

	REGOLAMENTO DI SCALO	INDICE DEL DOCUMENTO	Rev.: RS/MXP/5.1
	AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 1-2

4.4.11	Regolamento per l'accesso e la gestione degli impianti di deposito carburanti avio.....	4-12
4.5	Gestione informativa operatività di scalo	4-12
4.5.1	Il sistema informativo di scalo	4-12
4.5.1.1	Programmazione stagionale	4-13
4.5.1.2	Programmazione giornaliera	4-13
4.5.1.3	Gestione operativa	4-13
4.5.1.4	Consuntivazione (Giornale di Scalo).....	4-14
4.5.1.5	Alimentazione di M-AIS dai DCS di Compagnia	4-14
4.5.2	Prescrizioni di cybersecurity	4-18
4.6	Obblighi per l'accesso e l'operatività	4-19
4.6.1	Sicurezza del personale	4-19
4.6.1.1	Sicurezza e igiene del lavoro	4-19
4.6.1.2	Tesserini di accesso.....	4-20
4.6.1.3	Uso di alcol, sostanze stupefacenti e medicinali	4-20
4.6.1.4	Circolazione veicolare nei terminal	4-21
4.6.1.5	Divieto di fumo in airside	4-21
4.6.2	Training Management System ed obblighi formativi	4-21
4.6.3	Gestione ambientale	4-25
4.6.3.1	Tutela ambientale	4-25
4.6.3.2	Smaltimento rifiuti solidi urbani e speciali.....	4-28
4.6.3.3	Tutela delle acque.....	4-28
4.6.3.4	Qualità del sistema di gestione ambientale	4-28
4.6.4	Qualità del servizio erogato	4-29
4.7	Viabilità landside	4-30
4.8	Sicurezza di scalo	4-30
4.9	Numero unico di emergenza aeroportuale	4-30
5	SERVIZI AI PASSEGGERI	5-1
5.1	Descrizione principali risorse di terminal	5-1
5.2	Assegnazione e utilizzo risorse di terminal	5-2
5.2.1	Banchi check-in	5-2
5.2.1.1	Assegnazione	5-2
5.2.1.2	Utilizzo	5-3
5.2.2	Gate	5-3
5.2.2.1	Assegnazione	5-3
5.2.2.2	Utilizzo	5-4
5.2.3	Uscite equipaggi	5-4
5.3	Servizi di terminal	5-5
5.3.1	Assistenze speciali	5-5
5.3.1.1	Passeggeri a ridotta mobilità.....	5-5
5.3.1.1.1	Premessa	5-5
5.3.1.1.2	Modalità operative di erogazione del servizio	5-6
5.3.1.1.3	Parametri relativi al servizio	5-8
5.3.1.1.4	Assistenza nel caso di attivazione degli allarmi nei bagni dei PRM	5-8
5.3.1.1.5	Informazioni sui passeggeri PRM	5-8
5.3.1.2	Passeggeri minori non accompagnati	5-9
5.3.2	Aviazione generale	5-10
5.3.2.1	Accesso al terminal di aviazione generale	5-10
5.3.2.2	Operazioni di assistenza	5-10
5.3.2.3	Attrezzature	5-10
5.3.2.4	Spazi operativi	5-11

	REGOLAMENTO DI SCALO	INDICE DEL DOCUMENTO	Rev.: RS/MXP/5.1
	AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 1-3

5.3.2.5	Business Center	5-11
5.3.3	Servizi di assistenza sanitaria	5-11
5.3.3.1	Sanità aerea	5-11
5.3.3.2	Servizio medico	5-11
5.3.3.3	Servizio ambulanza	5-11
5.3.4	Carrelli a disposizione passeggeri	5-12
5.3.5	Oggetti rinvenuti	5-12
5.3.5.1	Oggetti rinvenuti a bordo degli aeromobili	5-12
5.3.5.2	Oggetti rinvenuti in ambito aeroportuale	5-12
5.3.6	-Servizio Shop & Collect	5-13
6	SERVIZI AI BAGAGLI	6-1
6.1	Baggage Handling System (BHS)	6-1
6.2	Regolamentazione viabilità BHS Terminal 1	6-1
6.2.1	Scopo	6-1
6.2.2	Applicabilità	6-1
6.2.3	Definizioni	6-1
6.2.4	Modalità di esercizio	6-4
6.2.4.1	Norme di comportamento	6-4
6.2.4.2	Disposizioni di sicurezza	6-4
6.2.5	Casi particolari	6-5
6.2.5.1	Occupazione temporanea di carreggiata	6-5
6.2.5.2	Corsie affiancate	6-6
6.2.5.3	Operazioni di aggancio attrezzatura in retromarcia	6-7
6.2.5.4	Procedura fotografica di sicurezza accesso ed uscita portoni BHS Terminal 1	6-9
6.2.5.4.1	Accesso da strada esterna	6-9
6.2.5.4.2	Uscita dal BHS	6-11
6.2.6	Responsabilità	6-12
6.3	Assegnazione e utilizzo risorse BHS	6-13
6.3.1	Moli di smistamento bagagli	6-13
6.3.1.1	Assegnazione	6-13
6.3.1.2	Utilizzo	6-13
6.3.1.3	Gestione bagagli in transito	6-14
6.3.2	Nastri di riconsegna bagagli in arrivo	6-14
6.3.2.1	Assegnazione	6-14
6.3.2.2	Utilizzo	6-15
6.3.2.3	Procedura utilizzo sistema touch screen per il rilevamento dei tempi di riconsegna bagagli	6-15
6.3.3	Bagagli aperti o danneggiati	6-15
6.3.4	Trattamento bagagli disguidati (Rush Baggage)	6-16
6.3.5	Bagagli senza etichetta	6-17
6.3.6	Gestione bagagli contenenti materiale alimentare con fuoriuscita di liquidi	6-18
6.3.6.1	Gestione stiva	6-18
6.3.6.2	Gestione bagaglio	6-19
6.4	Trasporto animali vivi (AVI) a seguito passeggero	6-21
7	SERVIZI A MERCI E POSTA	7-1
7.1	Assegnazione e utilizzo postazioni di stoccaggio ULD (impianto UHS)	7-1
7.1.1	Assegnazione	7-1
7.1.2	Utilizzo	7-1

	REGOLAMENTO DI SCALO	INDICE DEL DOCUMENTO	Rev.: RS/MXP/5.1
	AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 1-4

7.2	Interfacciamento tra i prestatori di servizi di rampa e i prestatori di servizi cargo - standard di riferimento e processo operativo	7-1
7.2.1	Scopo.....	7-1
7.2.2	Campo di applicazione.....	7-1
7.2.3	Processi, standard di riferimento e responsabilità operative	7-2
7.2.3.1	Merce in arrivo e relativi documenti	7-2
7.2.3.1.1	Consegna della merce in arrivo	7-2
7.2.3.1.2	Consegna dei documenti relativi alla merce in arrivo.....	7-3
7.2.3.2	Merce in partenza e relativi documenti	7-4
7.2.3.2.1	Disponibilità della merce in partenza e ritiro da parte del prestatore di servizi aeromobili	7-4
7.2.3.2.2	Ritiro dei documenti relativi ai carichi in partenza.....	7-8
7.2.3.2.3	Rientro della merce non imbarcata	7-9
7.2.3.3	Gestione del materiale rotabile adibito al trasporto delle merci tra i magazzini Cargo e gli aeromobili.....	7-10
7.2.3.3.1	Disponibilità delle attrezzature per il trasporto merci	7-10
7.2.3.3.2	Prescrizioni per l'utilizzo delle attrezzature per il trasporto merci.....	7-11
7.3	Interfacciamento tra i prestatori di servizi di servizi cargo e spedizionieri/ trasportatori/ agenti doganali - standard di riferimento e processo operativo	7-12
7.3.1	Scopo.....	7-12
7.3.2	Campo di applicazione.....	7-12
7.3.3	Processi, standard di riferimento e responsabilità operative	7-12
7.3.3.1	Merce in partenza	7-12
7.3.3.1.1	Consegna e Tempistiche della merce in partenza.....	7-12
7.3.3.2	Consegna e Tempistiche della merce in arrivo	7-14
7.3.3.2.1	Elementi di riferimento per la consegna delle merci in arrivo	7-14
7.3.3.2.2	Elementi di riferimento per le operazioni di carico della merce in arrivo.....	7-14
7.3.3.2.3	Elementi di riferimento per la consegna documenti delle merci in arrivo	7-14
7.3.3.2.4	Regole di riferimento dell'interscambio delle merci in arrivo in ribalta	7-14
7.4	Trattamento merci pericolose - confezioni non integre	7-15
7.4.1	Scopo.....	7-15
7.5	Gestione delle salme	7-15
7.5.1	Prescrizioni per l'imbarco/sbarco salme "HUM" (Human remain)	7-15
7.5.2	Norme per lo sbarco salme emettenti esalazioni maleodoranti o percolanti	7-16
7.5.3	Rilascio nulla osta al trasporto salma al di fuori del sedime aeroportuale... ..	7-16
7.5.4	Gestione delle merci radioattive	7-19
8	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	8-20
8.1.1.1	Utilizzo loading bridge	8-20
8.1.2	Guide ottiche	8-20
8.1.3	Generatore fisso	8-20
8.1.4	Sistema fisso di condizionamento	8-21
8.1.5	Aree attrezzature, parcheggi mezzi, punti di ricarica mezzi elettrici	8-21
8.1.6	Utilizzo pozzetti sistema anti-tipping piazzole "800"	8-21
8.1.7	Utilizzo rulliere di stoccaggio ULD.....	8-21
8.2	De/anti-icing / de-snowing	8-23
8.2.1	Premessa	8-23
8.3	Lavaggio esterno degli aeromobili	8-24

	REGOLAMENTO DI SCALO	INDICE DEL DOCUMENTO	Rev.: RS/MXP/5.1
	AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 1-5

8.4	Gestione dei rifiuti e delle acque reflue	8-25
8.4.1	RSU –Rifiuti Solidi Urbani	8-25
8.4.2	Rifiuti Speciali	8-27
8.4.3	Rifiuti a potenziale rischio biologico di provenienza aeronautica	8-29
8.4.3.1	Definizioni e specifiche	8-30
8.4.3.2	Gestione dei prodotti deperibili di origine animale	8-31
8.4.3.3	Gestione prodotti animali e rifiuti alimentari di provenienza extra-UE	8-32
8.4.3.4	Smaltimento carcasse e prodotti animali e rifiuti alimentari.....	8-33
8.4.3.5	Gestione materiali deperibili maleodoranti contenuti nei bagagli	8-34
8.4.4	Bottini di bordo - aree di scarico regolamentate e centralizzate.....	8-36
8.4.4.1	Svuotamento e reintegro dei serbatoi della toilette aa/mm	8-37
8.4.4.2	Scarico dei bottini	8-37
8.4.5	Rifornimento acqua potabile per aeromobili, impianto cloratore.....	8-38
8.4.6	Sversamenti in aree operative	8-44
8.5	Operazioni di rifornimento carburante	8-44
8.6	Servizi antincendio	8-44
8.7	Procedure operative di emergenza e incendio in apron	8-44
8.8	Piano di riduzione del rischio da impatto con uccelli e animali selvatici	8-45
8.9	Rimozione aeromobili	8-45
9	MOVIMENTAZIONE DI AEROMOBILI E VEICOLI IN AREA DI MOVIMENTO	9-1
9.1	Circolazione aeromobili/veicolare	9-1
9.1.1	Obbligo di installazione dispositivo geolocalizzazione mezzi	9-1
9.1.2	Servizio di Marshalling	9-1
9.1.3	Circolazione motocicli	9-1
9.1.4	Circolazione velocipedi	9-2
9.1.5	Controllo dei pedoni	9-2
9.2	Patente aeroportuale	9-2
9.3	Ordinato movimento di aeromobili, mezzi e persone sui piazzali	9-2
9.4	Droni	9-3
9.5	Esecuzione e supervisione delle attività di trasporto, sbarco e imbarco passeggeri	9-3
10	SAFETY MANAGEMENT SYSTEM.....	10-1
10.1	Premessa e scopo	10-1
10.2	Insurance Risk Management	10-1
11	SERVIZI DI COORDINAMENTO OPERATIVO.....	11-1
11.1	Coordinamento operativo di scalo	11-1
11.1.1	Pre-coordinamento operazioni di scalo	11-1
11.1.2	Coordinamento operazioni di scalo	11-1
11.1.3	Supervisione operazioni di scalo.....	11-2
11.1.4	Notifica condizioni meteo avverse	11-2
11.1.5	Informativa sullo stato operativo dello scalo.....	11-2
11.2	Airport Collaborative Decision Making (A-CDM)	11-2
11.3	Servizi di assistenza aeroportuale obbligatori (voli di Stato, voli umanitari, voli operanti in presenza di sciopero)	11-3
11.3.1	Pagamento diritti, corrispettivi e tariffe – esenzioni.....	11-3
11.3.2	Comunicazioni e prestazioni indispensabili nei servizi aeroportuali in occasione di scioperi	11-4
11.3.2.1	Comunicazioni	11-4
11.3.2.2	Prestazioni indispensabili	11-5

	REGOLAMENTO DI SCALO	INDICE DEL DOCUMENTO	Rev.: RS/MXP/5.1
	AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 1-6

12	SERVIZI DI ASSISTENZA AEROPORTUALE IN CONDIZIONI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (RIDUZIONI DI CAPACITÀ E CONTINGENCY)	12-1
12.1	Comitato Risposta Crisi	12-1
12.1.1	Attivazione CRC.....	12-1
12.1.2	Composizione e convocazione CRC	12-2
12.1.3	Procedure di settore per partecipazione a CRC.....	12-2
12.1.4	Scopo CRC	12-2
12.1.5	Dotazioni CRC	12-2
12.1.6	Comunicazioni con la stampa	12-3
12.2	Operazioni in condizioni di visibilità ridotta (All Weather Operations)	12-3
12.3	Piano Emergenza Neve	12-4
12.3.1	Comitato Aeroportuale Neve	12-4
12.4	Airport Passenger Contingency Plan	12-4
13	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	13-1
13.1	Introduzione	13-1
13.2	Procedura e verbale di accesso	13-1
13.2.1	Accesso dei prestatori di servizi di assistenza a terra	13-1
13.2.2	Procedura di accesso	13-2
13.2.3	Verifiche del Gestore aeroportuale	13-5
13.2.4	Verbale d'accesso.....	13-5
13.3	Organizzazione e responsabilità del Prestatore di servizi	13-5
13.3.1	Sistema SMS	13-5
13.3.1.1	Manuale delle Operazioni	13-5
13.3.1.2	Piano strategico di gestione dell'SMS.....	13-8
13.3.1.3	Emergency Response Plan	13-9
13.3.2	Qualificazione del personale	13-9
13.3.2.1	Formazione per aree tematiche operative applicabili alle funzioni assegnate	13-11
13.3.2.1.1	Aircraft Handling and Loading Training Program.....	13-11
13.3.2.1.2	Aircraft Ground Movement Functional Training Specifications	13-12
13.3.2.1.3	Passenger Handling Functional Training Specifications	13-12
13.3.2.1.4	Baggage Handling Functional Training Specifications	13-13
13.3.2.1.5	Dangerous Goods Training Specifications.....	13-13
13.3.3	Ground Support Equipment (GSE) Management	13-14
13.3.4	Unit Load Device (ULD) Management	13-14
13.3.5	Fire safety	13-15
13.3.6	Contingency airside (sversamenti, FOD, DGR, rifiuti di bordo, rifiuti speciali, bad weather conditions)	13-15
13.3.7	Aircraft handling and servicing operations	13-16
13.3.7.1	Accesso all'aeromobile.....	13-16
13.3.7.2	Ground Support Equipment (GSE)	13-16
13.3.7.3	Procedure di rifornimento carburante	13-17
13.3.7.4	Carico scarico toilette/ acqua potabile	13-18
13.3.7.5	Aircraft loading operations	13-18
13.3.7.5.1	Loading Management	13-18
13.3.7.5.2	Dangerous Goods	13-19
13.3.7.5.3	Animali vivi e deperibili	13-19
13.3.7.5.4	In-plane loading (sistemi di trascinamento in stiva)	13-19
13.3.7.6	Load Control Process.....	13-20

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	INDICE DEL DOCUMENTO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 1-7

13.3.7.6.1	Pianificazione del Carico.....	13-20
13.3.7.6.2	Calcolo del peso A/M e suo bilanciamento	13-20
13.3.7.6.3	Notifica al Comandante (NOTOC)	13-21
13.3.7.6.4	Loadsheet.....	13-21
13.4	Dichiarazione di impegno del Vettore	13-21
13.4.1	Infrastrutture centralizzate	13-22
13.4.2	Servizi di assistenza a terra.....	13-22
13.4.3	Requisiti	13-22
13.4.4	Personale	13-23
13.4.5	Attrezzature	13-23
13.4.6	Spazi	13-23
13.5	Procedura per la scelta del prestatore di servizi	13-23
13.6	Livelli di servizio, parametri/ requisiti operativi minimi di scalo	13-25
13.6.1	Parametri.....	13-26
13.6.2	Applicazione dei requisiti minimi di scalo	13-26
13.7	Verifica, misure interdittive	13-27
13.7.1	Verifica del rispetto del Regolamento di Scalo e provvedimenti interdittivi	13-27
13.7.2	Attività di auditing verso gli Operatori	13-28
13.7.3	Misure interdittive	13-30
13.7.4	Sanzioni	13-32

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	AGGIORNAMENTI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 2-1

2 AGGIORNAMENTI

2.1 Stato delle revisioni delle sezioni del Regolamento di Scalo Edizione 5.1

Le modifiche apportate all'interno del Regolamento di Scalo sono indicate utilizzando una barra verticale in corrispondenza delle variazioni apportate.

Di seguito, si riporta la tabella di riepilogo degli aggiornamenti effettuati.

SEZIONE	REV. 5.1	DETTAGLIO AGGIORNAMENTI
Sezione 1 – INDICE	x	Aggiornamento campi indice.
Sezione 2 – AGGIORNAMENTI	x	2.1 “Stato delle revisioni delle sezioni del Regolamento di Scalo Edizione 5.1”: Inserimento dettaglio aggiornamenti.
Sezione 3 – REGOLAMENTO DI SCALO	x	3.1 “Acronimi e definizioni”: Aggiornamento/integrazioni. 3.2 “Premessa”: Modifica al testo e aggiornamenti delle disposizioni normative. 3.6 “Procedura per l'emissione e l'aggiornamento del Regolamento di Scalo – Modalità di diffusione”: Indicazione del nuovo dominio del sito corporate.
Sezione 4 – IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	x	4.1.1 “Capacità di Scalo”: aggiornamento parametri scenari diurno e notturno; integrazione riferimento normativo. 4.4.5 “Regole di utilizzo delle risorse”: Modifiche al testo. 4.4.6.2 : “Installazione, manutenzione e modifiche”: Specifica per la segnalazione di eventuali carenze/problemi manutentivi. 4.5.2 “Prescrizioni di cybersecurity”. Modifiche al testo. 4.6.1.1 “Sicurezza igiene del lavoro”: Modifiche al testo. 4.6.1.2 “Tesserini di accesso”: Eliminazione riferimento ad Ordinanza ENAC e modifiche al testo. 4.6.1.4 “Circolazione veicolare nei terminal”: Nuovo paragrafo. 4.6.1.5 “Divieto di fumo in airside”: Inserimento riferimento al Manuale di aeroporto. 4.6.2 “Training Management System ed obblighi formativi”: Modifiche al testo e aggiornamento indirizzo del sito corporate di SEA. 4.7 “Viabilità landside”: Modifiche al testo. 4.8 “Sicurezza di Scalo”: Integrazione al testo.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	AGGIORNAMENTI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 2-2

Sezione 5 – SERVIZI AI PASSEGGERI	x	<p>5.1 “Descrizione principali risorse di terminal”: Aggiornamento descrizioni.</p> <p>5.2.1.1 “Assegnazione” (Banchi check-in): Modifiche al testo.</p> <p>5.2.2.2 “Utilizzo” (Gate): Modifica al testo.</p> <p>5.2.3 “Uscite equipaggi”: Inserimento informazioni relative al T2 e modifiche al testo.</p> <p>5.3.1.1.2. “Modalità operative di erogazione del servizio”: Inserimento informazioni relative al T2 e modifiche al testo.</p> <p>5.3.1.1.4 “Assistenza nel caso di attivazione degli allarmi nei bagni dei PRM”: Nuovo paragrafo.</p> <p>5.3.1.1.5. “Informazioni sui passeggeri PRM”: Aggiornamento contatti.</p> <p>5.3.4 “Carrelli a disposizione passeggeri”: Modifiche al testo.</p> <p>5.3.5.1 “Oggetti rinvenuti a bordo degli aeromobili”: Aggiornamento contatti e modifiche al testo.</p> <p>5.3.5.2 “Oggetti rinvenuti in ambito aeroportuale”: Aggiornamento contatti e modifiche al testo.</p>
Sezione 6 – SERVIZI AI BAGAGLI	x	<p>6.3.1.3 “Gestione bagagli in transito”: Modifiche al testo.</p> <p>6.3.2.3 “Procedura utilizzo sistema touch screen per il rilevamento dei tempi di riconsegna bagagli”: Modifiche al testo.</p> <p>6.3.5 “Bagagli senza etichetta”: Modifiche al testo.</p>
Sezione 7 – SERVIZI A MERCI E POSTA	x	<p>7.2.3.2.1.3 “Disponibilità “in linea” e ritiro di merci e posta in partenza”: Modifiche al testo.</p> <p>7.3.3.1: “Merce in partenza”: Modifica del paragrafo e del corrispondente allegato.</p> <p>7.4.1 “Scopo”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p> <p>7.5.3 “Rilascio nulla osta al trasporto salma al di fuori del sedime aeroportuale”: Inserimento nuovo paragrafo e corrispondenti nuovi allegati.</p> <p>7.5.4 “Gestione delle merci radioattive”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p>

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	AGGIORNAMENTI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 2-3

Sezione 8 – SERVIZI AGLI AEROMOBILI	x	<p>8 “Servizi agli aeromobili”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p> <p>8.1.2 “Guide ottiche”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p> <p>8.1.5 “Aree attrezzature, parcheggi mezzi, punti di ricarica mezzi elettrici”: Modifiche al testo.</p> <p>8.2.1 “Premessa”: Aggiornamento sito web.</p> <p>8.4.1 “RSU – Rifiuti solidi urbani”: Riferimento a nuovo allegato (8.4.1) e modifiche al testo.</p> <p>8.4.2 “Rifiuti Speciali”: Modifiche al testo.</p> <p>8.4.3.4 “Smaltimento carcasse e prodotti animali e rifiuti alimentari”: Modifiche al testo.</p> <p>8.4.3.5 “Gestione materiali deperibili maleodoranti contenuti nei bagagli”: Modifiche al testo.</p> <p>8.4.5: “Rifornimento acqua potabile per aeromobili, impianto cloratore”: Modifiche al testo.</p> <p>8.5 “Operazioni di rifornimento carburante”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p> <p>8.6 “Servizi antincendio”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p> <p>8.7 “Procedure operative di emergenza e incendio in <i>apron</i>”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p> <p>8.9 “Rimozione aeromobili”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p>
Sezione 9 – MOVIMENTAZIONE DI AEROMOBILI E VEICOLI IN AREA DI MOVIMENTO	x	<p>9.1 “Circolazione aeromobili/veicolare”: Modifiche al testo.</p> <p>9.1.1 “Obbligo di installazione XXZZ”: Inserimento nuovo paragrafo.</p> <p>9.1.2 “Servizio Marshalling”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p> <p>9.1.5 “Controllo dei pedoni”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p> <p>9.2 “Patente aeroportuale”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p> <p>9.4 “Droni”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto.</p> <p>9.5 “Esecuzione e supervisione delle attività di trasporto, sbarco e imbarco passeggeri”: Inserimento nuovo paragrafo e allegato 9.5.</p>
Sezione 10 – SAFETY MANAGEMENT SYSTEM	x	Modifiche al testo e riferimento al manuale SMS del Gestore aeroportuale e suoi allegati.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	AGGIORNAMENTI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 2-4

Sezione 11 – SERVIZI DI COORDINAMENTO OPERATIVO	x	11.1.4 “Notifica condizioni meteo avverse”: Riferimento alla procedura del Manuale di Aeroporto. 11.3.2.1 “Comunicazioni”: Modifiche al testo.
Sezione 12 – SERVIZI DI ASSISTENZA IN CONDIZIONI DI IRREGOLARITA’ OPERATIVE (RIDUZIONI DI CAPACITA’ E CONTINGENCY)	x	12.1.2 “Composizione e convocazione CRC”: Modifiche al testo. 12.1.4 “Scopo CRC”: Modifiche al testo. 12.2 “Operazioni in condizioni di visibilità ridotta (All Weather Operations)”: Aggiornamento riferimenti.
Sezione 13 – ACCESSO E OPERATIVITA’ DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	x	13.1 “Introduzione”: Modifiche al testo. 13.2.1 “Accesso dei prestatori di servizi di assistenza a terra”: Aggiornamento edizione Regolamento ENAC - Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra. 13.2.2 “Procedura di accesso”: Modifiche al testo. 13.3.1.3 “ <i>Emergency Response Plan</i> ”: Modifiche al testo. 13.6.1 “Parametri”: Aggiornamento tabella di dettaglio. 13.6.2 “Applicazione dei requisiti minimi di scalo”: Modifiche al testo e ai parametri. 13.7.2 “Attività di auditing verso gli Operatori”: Inserimento tabelle fabbisogno minimo personale e mezzi. 13.7.3 “Misure interdittive”: Modifiche al testo.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-1

3 REGOLAMENTO DI SCALO

3.1 Acronimi e definizioni

A.G.	Autorità Giudiziaria
A/M - AA/MM	Aeromobile - Aeromobili
ACARS	Aircraft Communication Addressing and Reporting System - Sistema di comunicazione tra aeromobili e stazioni di terra
A-CDM	Airport Collaborative Decision Making
ADM	Airport Duty Manager (SEA)
Adt	Addetto
AIBT	Actual In Block Time
AIP	Aeronautical Information Publication - Pubblicazione di Informazioni Aeronautiche
AOBT	Actual Off Block Time
AOC	Air Operator Certificate
AOCC	Airport Operation Control Centre
APU	Auxiliary Power Unit - Generatore di Corrente di Bordo Ausiliare
AREU	Azienda Regionale Emergenza Urgenza
ASU	Avionics Switching Unit
ATB	Automated Ticket and Boarding pass - Periferiche di stampa delle carte di imbarco
ATC	Air Traffic Control - Controllo del Traffico Aereo
ATM	Air Traffic Management - Gestione del Traffico Aereo
ATZ	Aerodrome Traffic Zone - Zona di traffico di aeroporto
AVIH	Trasporto animali in stiva
BLND or DEAF	Passeggeri ciechi o sordi
BHS	Baggage Handling System - Impianto di smistamento bagagli
BRS	Baggage Reconciliation System - Sistema automatico di riconcilio automatico dei bagagli

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-2

BSM	Baggage Source Message - Messaggio IATA per voli in partenza su bagagli in transito ed originanti
BTM	Baggage Transfer Message - Messaggio IATA per i bagagli su voli in arrivo
BTP	Bag Tag Printer - Periferiche di stampa delle etichette bagagli
CNA	Compagnia di Navigazione Aerea
CQC	Carta di Qualificazione del Conducente
CRC	Comitato Risposta Crisi
CRM	Customer Relationship Management - Sistema informativo dedicato alla gestione della relazione con i clienti
CTR	Control Zone - Zona di controllo
CUTE	Common-Use Terminal Equipment - sistema informativo di SITA
DCS	Departure Control System - sistema informativo delle compagnie aeree
DGR	Dangerous Goods Regulations
DGS	Docking Guidance System
D.P.I.	Dispositivi di Protezione Individuale
DPI	Departure Planning Information
DPNA	Disabled Passenger Needing Assistance - Passeggeri con problemi psichici che non sfociano nella malattia mentale acuta ma che sono ad esempio affetti da Sindrome di Down o morbo di Alzheimer allo stadio iniziale che porta al disorientamento, anziani in difficoltà ma che non necessitano di sedia a rotelle, passeggeri autistici, analfabeti, eccetera
DPT	Periferica per la stampa della documentazione di volo
DUA	Dichiarazione Unica del Vettore per i voli in arrivo
DUV	Dichiarazione Unica del Vettore per i voli in partenza
EFD	ETFMS Flight Data Message
EIBT	Estimated In Block Time
ENAC	Ente Nazionale Aviazione Civile
ENAV	Società Nazionale per l'Assistenza al Volo
EOBT	Estimated Off-Block Time
ERA	Equipment Restriction Area – Area di divieto di parcheggio dei mezzi di rampa o di servizio

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-3

FFM	Freight Flight Manifest /Airline Flight Manifest
FOD	Foreign Object Damage - Danno da oggetti estranei Foreign Object Debris - Oggetti estranei che potrebbero causare danni ad un velivolo o a persone
GdS	Giornale di Scalo - Strumento di consuntivazione dei dati operativi di traffico aereo, ai fini della fatturazione e dell'archiviazione dei suddetti dati
GPU	Ground Power Unit - Generatore di Corrente per aeromobili Terrestre
GSE	Ground Support Equipment
GSR	Ground Safety Report
IATA	International Air Transport Association - Associazione internazionale del trasporto aereo
IBAR	Italian Board Airline Representatives
ICAO	International Civil Aviation Organization - Organizzazione internazionale dell'aviazione civile
LDM	Load Message - messaggio contenente le informazioni relative al trasportato in arrivo e in partenza
L&F	Lost&Found - Ufficio oggetti rinvenuti
LIR	Loading Instruction Report
M-AIS	Milan Airport Information System - Sistema informativo di scalo
MAAS	Meet-and-Assist - Passeggeri che necessitano di assistenza
MEDA	Medical case - Passeggeri che necessitano di particolari attrezzature mediche/ossigeno terapia
MCT	Minimum Connecting Time - Tempo in minuti, disponibile per effettuare lo sbarco dal volo cedente ed imbarcarsi sul volo ricevente.
MIT	Medico in Turno (SEA)
MVT	Aircraft Movement Message - Messaggio relativo al routing del volo
N.O.	Nulla Osta
N.O.S.	Nulla Osta Sanitario
NOTOC	Notification to captain - Notifica al Comandante

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-4

PAP	Patente Aeroportuale a Punti
PIC	Pilot in command - Pilota al comando
PLC	Passenger Locator Card
PNS	Programma Nazionale per la Sicurezza
PRM	Passenger with Reduced Mobility - Passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta
PSA	Presidio Sanitario Aeroportuale (SEA)
PSM	Passenger Service Message - Messaggio inviato per le assistenze speciali
RdS	Regolamento di Scalo
RSU	Rifiuti Solidi Urbani
SEA	Società per Azioni Esercizi aeroportuali - Gestore degli aeroporti di Milano Linate e Milano Malpensa
SIBT	Scheduled In Block Time
SMS	Safety Management System
S.O.	Sala Operativa Polizia di Stato
SOBT	Scheduled Off-Block Time
STCR	Stretcher - Passeggeri che viaggiano in barella
TTOT	Target Take-Off Time
TWR	Aerodrome control tower - Torre di Controllo di aeroporto
ULD	Unit Load Device - Container aerei
USMAF SASN	Uffici di sanità marittima, aerea e di frontiera
VV.F.	Vigili del Fuoco
WCHC	Wheelchair cabin - Passeggeri pressoché immobili, che necessitano di sedia a rotelle, durante le fasi di imbarco/sbarco e per la sistemazione all'interno dell'aeromobile
WCHR	Wheelchair ramp - Passeggeri che necessitano di sedia a rotelle per compiere lunghi tratti. Possono salire/scendere le scale dell'aeromobile e raggiungere il proprio posto a bordo
WCHS	Wheelchair steps - Passeggeri che non possono salire/scendere le scale dell'aeromobile, ma sono in grado di raggiungere, anche se con difficoltà, il proprio posto a bordo

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-5

3.2 Premessa

Il Regolamento di Scalo (di seguito il Regolamento) è predisposto, recependo il contributo di ENAV, Enti di Stato e Comitato Utenti per le attività di competenza, dal Gestore aeroportuale in ottemperanza alle vigenti disposizioni normative e regolamentari con particolare riferimento alle previsioni dell'articolo 2, comma 3. del D.L. 8 settembre 2004, n. 237, convertito con legge 9 novembre 2004, n. 265, dell'art. 705 del Codice della Navigazione, dell'art. 6 del decreto-legge n.101 del 31.08.2013, convertito con legge n. 125 del 30.10.2013, della nota n. 0067532/DG della Direzione Generale di ENAC del 23.6.2015 e del Regolamento UE n.139/2014.

Il Regolamento di Scalo così predisposto è adottato dalla competente Direzione Territoriale di ENAC, che lo rende cogente con apposita ordinanza e alla cui osservanza sono tenuti tutti i soggetti che operano in aeroporto a qualsiasi titolo.

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

Le procedure del Manuale richiamate nel Regolamento di Scalo costituiscono parte integrante di quest'ultimo e, pertanto, ne assumono la cogenza.

Quanto riportato nel presente documento va costantemente interpretato alla luce di quanto stabilito dal Codice della Navigazione, rispetto al quale non si può e non si vuole derogare.

Con la riforma del Codice della Navigazione, al fine di evitare ambiguità ed incertezze, coerentemente alle direttive comunitarie, il legislatore ha inteso separare nettamente il ruolo e le funzioni dei fornitori di servizi, che svolgono la loro attività sotto la supervisione e il coordinamento operativo del Gestore aeroportuale all'interno dell'aeroporto, dal ruolo svolto dall'Autorità, che svolge invece funzioni di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo, nonché di Polizia, esercitate in coerenza con la normativa nazionale, comunitaria ed internazionale applicabile.

3.3 Guida alla consultazione del Regolamento di Scalo

Il Regolamento di Scalo contiene le informazioni e le regole di utilizzo dello scalo, necessarie a regolare l'operatività di tutti i soggetti che operano all'interno dello scalo. Si pone l'obiettivo di essere lo strumento di governo del processo aeroportuale dal punto di vista del livello di servizio erogato e della sicurezza operativa dello scalo, definendo il complesso degli strumenti di controllo che il Gestore ha a disposizione per svolgere il compito affidatogli in funzione della Convenzione per la gestione aeroportuale vigente tra SEA ed ENAC.

Il Regolamento di Scalo è strutturato secondo il seguente schema.

Parte generale (sezione 3)

Risponde alle domande:

- chi sono i soggetti responsabili e per quali ambiti del funzionamento dello scalo?
- come si relazionano tra di loro?
- chi è interessato dal Regolamento di Scalo e che tipo di riferimento esso costituisce?

Contiene:

- le declaratorie relative ai ruoli dei soggetti interessati dai contenuti del Regolamento;
- le loro competenze rispetto al processo aeroportuale;
- la struttura del rapporto tra Gestore e Operatori, le modalità di interazione con ENAC e con gli Enti di Stato;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-6

- gli obblighi che il Regolamento definisce nei loro confronti.

Parte prima relativa al funzionamento dell'aeroporto (sezioni 4 – 12)

Risponde alle domande:

- come si opera nello Scalo?
- come è strutturato l'aeroporto dal punto di vista delle infrastrutture operative e del loro utilizzo e funzionamento?

Raccoglie infatti:

- tutti i contenuti relativi al funzionamento dello scalo;
- la descrizione delle infrastrutture e degli impianti di cui è dotato lo scalo;
- i criteri e le regole per il loro utilizzo da parte degli Operatori che le impegnano nello svolgimento delle loro attività;
- i riferimenti ai livelli di servizio e ai parametri di controllo rispetto a cui i servizi erogati sullo scalo sono misurati e valutati.

Gli argomenti trattati sono raccolti per processi omogenei allo scopo di facilitare la consultazione, consentendo ad ogni Operatore di trovare riuniti i riferimenti relativi alle attività che lo coinvolgono direttamente.

Parte seconda relativa alle regole generali per gli Operatori e al rispetto del Regolamento (sezione 13)

Risponde principalmente alle domande:

- cosa devo fare per poter iniziare ad operare come prestatore di servizi presso lo scalo?
- cosa devo assicurare e garantire per mantenere tale diritto?
- chi interviene e come agire se una disposizione del Regolamento non viene rispettata?

Raccoglie infatti:

- i requisiti, le regole e le procedure da seguire e rispettare, nonché le abilitazioni da ottenere per essere autorizzati a svolgere attività in aeroporto;
- i requisiti, le regole e le procedure da seguire e rispettare per mantenere il diritto ad esercitare l'attività;
- la descrizione dei sistemi di controllo;
- la descrizione dei meccanismi sanzionatori e degli strumenti correttivi¹ applicabili ai soggetti interessati dal Regolamento di Scalo nel caso in cui violino le prescrizioni e le regole in esso contenute.

¹ Con la riforma del Codice della Navigazione, apportata con D.Lgs. n. 151/2006, viene introdotto il concetto di misura interdittiva, intesa come azione intrapresa per assicurare sicurezza e regolarità operativa allo scalo. Si configura come l'azione che il Gestore può compiere per rimuovere direttamente situazioni che hanno impatto sulla sicurezza e sul regolare funzionamento dell'aeroporto. È prevista altresì per il Gestore una remunerazione dei costi sostenuti per tale attività, che dovrà essere regolamentata dal RdS.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-7

Allegati tecnici

Negli Allegati Tecnici, sono raccolte tavole descrittive, procedure e documenti tecnici non inseriti direttamente nel testo del Regolamento di Scalo.

3.4 Contenuti del Regolamento di Scalo

Il Regolamento di Scalo contiene la raccolta di criteri, regole e procedure del Gestore aeroportuale, di ENAV e di tutti i soggetti concorrenti al processo aeroportuale complessivo per quanto di rispettiva competenza, che governano e disciplinano l'attivazione e l'esecuzione dei processi correlati ai servizi aeroportuali, in conformità alle normative nazionali ed internazionali vigenti, per assicurare il coordinato e regolare utilizzo delle infrastrutture e degli impianti. Con l'adozione del Regolamento, dopo una verifica di rispondenza alle normative nazionali ed internazionali vigenti, ENAC lo rende cogente nei confronti di tutti i soggetti che operano in aeroporto.

I processi descritti nel Regolamento rappresentano l'esplicita trasposizione di norme in linguaggio funzionale ed applicativo. Il Gestore aeroportuale ed ENAV non predisporranno procedure che contrastino con disposizioni, circolari di ENAC ed ordinanze aeroportuali.

Al fine di disciplinare le attività dei soggetti coinvolti, le procedure relative ai processi considerati costituiscono parte integrante del Regolamento di Scalo e saranno integrate nel corpo principale del documento o riferiti in allegato allo stesso.

Tutti gli Operatori privati sono obbligati a formare i propri lavoratori sul contenuto del Regolamento e a garantire che ogni lavoratore svolga le mansioni per le quali è stato formato.

L'attività dei fornitori dei soggetti operanti sullo scalo s'intende svolta sotto la responsabilità dei rispettivi committenti che definiranno nei relativi accordi le modalità di comportamento ed eserciteranno adeguata sorveglianza così da assicurare il rispetto di quanto previsto dalle norme e disposizioni vigenti sullo scalo.

Nei casi di violazione delle disposizioni contenute nel Regolamento di Scalo verranno adottate penalizzazioni secondo procedure specifiche definite nel paragrafo sulle sanzioni.

Il Regolamento di Scalo esprime quanto sopra in un'organizzazione del documento costruita per processi operativi.

3.5 Competenze

Gli Enti di Stato, il Gestore, ENAV e tutti i soggetti che operano in aeroporto hanno l'obbligo di rispettare i contenuti del presente Regolamento. Essi sono responsabili per ogni sua inosservanza legata alle attività di propria competenza.

Il **Gestore aeroportuale** è il soggetto a cui sono affidati i compiti definiti nel Codice della Navigazione Aerea (artt. 705 e seguenti), nonché del Regolamento UE n.139/2014, insieme ad altre attività previste nella Convenzione per la gestione e lo sviluppo aeroportuale, tra cui, in particolare:

- amministrare e gestire le infrastrutture e gli impianti aeroportuali,
- assicurare la presenza dei servizi di assistenza a terra, fornendoli direttamente o coordinando le attività dei vari Operatori privati presenti nell'aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato, che sono responsabili diretti del livello di servizio erogato per propria competenza. Il Gestore assicura il coordinamento e controllo dei soggetti privati attraverso l'acquisizione dell'impegno ad esercitare le attività in coerenza con gli standard stabiliti.

Fornisce, altresì, tempestive notizie ad ENAC, ad ENAV, ai Vettori e agli altri Enti interessati in merito ad eventuali riduzioni del livello del servizio e/o ad interventi sull'area di movimento dell'aeroporto, nonché sulla presenza di ostacoli o di altre condizioni di rischio per la navigazione

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-8

aerea afferenti alla struttura aeroportuale, ciò anche al fine di una corretta e tempestiva informazione agli utenti.

Il Gestore, sotto la vigilanza di ENAC e coordinandosi con ENAV, è il soggetto a cui è affidato il compito di assegnare le piazzole di sosta agli aeromobili ed assicurare l'ordinato movimento degli altri mezzi e del personale sui piazzali, al fine di non ostacolare l'attività di movimentazione degli aeromobili.

In relazione alle attività disciplinate dal presente Regolamento, il ruolo del Gestore si esplicita, inoltre, nell'assicurare l'accesso alle infrastrutture aeroportuali secondo criteri di efficienza, efficacia, trasparenza ed equità; tutti gli Operatori privati dovranno assicurare il rispetto delle condizioni di sicurezza ed operative adeguate agli standard fissati per lo scalo.

Nel Regolamento di Scalo, il Gestore:

- predispone PROCEDURE che normano aspetti operativi che riguardano L'OPERATIVITÀ DELLO SCALO inteso nel suo complesso;
- definisce PARAMETRI DI CONTROLLO e METODI DI VERIFICA per ciò che concerne la QUALITÀ DEL SERVIZIO RESO (anche sotto l'aspetto della sicurezza), con cui interviene sui soggetti che operano in aeroporto mediante attività di audit e verifiche periodiche a campione.

ENAV detiene specifiche attribuzioni in materia di servizi della navigazione aerea, in base alle leggi vigenti, alle norme statutarie e al proprio Contratto di Programma. In particolare, per quanto attiene l'attività di fornitura dei servizi di controllo del traffico aereo in ambito aeroportuale, sotto vigilanza di ENAC e coordinandosi con il Gestore aeroportuale, disciplina e controlla la movimentazione degli aeromobili, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra ed assicura l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali.

Per quanto di propria competenza ed in coordinamento con il Gestore, predispone procedure e risorse per garantire il rispetto dei livelli di servizio fissati nel presente Regolamento.

È compito di ENAV garantire opportuna informativa al Gestore relativamente alla riduzione prevista e in essere della capacità operativa dello scalo dovuta alla variazione di parametri da ENAV governati e controllati (articolo 806 Codice della Navigazione).

Il Gestore aeroportuale ed ENAV, sotto la vigilanza di ENAC, assicurano con apposite procedure ed accordi sottoscritti tra le Parti, il coordinamento delle attività di rispettiva competenza, che per loro natura necessitano di un'interazione, nel rispetto della normativa vigente applicabile in materia. Nello specifico, quelle relative alla movimentazione di aeromobili, mezzi e persone sugli *apron* e l'assegnazione e partenza degli aeromobili dagli stand.

ENAC agisce come autorità nazionale di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile, mediante proprie strutture centrali e periferiche; cura la presenza e l'applicazione di sistemi di qualità aeronautica rispondenti alla normativa comunitaria. In tale ambito ha funzioni di vigilanza sull'amministrazione e gestione delle infrastrutture aeroportuali, promuove il coordinamento dei soggetti pubblici definendo la natura degli spazi occupati in base alla strumentalità degli stessi con l'operatività aeroportuale e svolge altresì funzioni di polizia della navigazione aerea e di aerodromo secondo le disposizioni vigenti.

Gli **Operatori aeroportuali** devono garantire l'esercizio delle proprie attività secondo le prescrizioni del Regolamento e sono tenuti ad assicurare, per il principio di responsabilità per le azioni od omissioni, l'AUTOCONTROLLO e l'AUTOCERTIFICAZIONE sulle attività, salva la competenza del Gestore aeroportuale di operare verifiche secondo programmi di audit impostati in accordo con le metodologie ISO di riferimento, nonché ai sensi delle normative vigenti in materia di *safety* aeronautica, relativamente ai servizi erogati e *performance* svolte dai singoli Operatori aeroportuali.

Nell'aderire ed accettare il rispetto dei contenuti del Regolamento di Scalo, i soggetti privati e le Pubbliche Amministrazioni che accedono all'aeroporto devono fornire garanzie in merito alla capacità di adempiere ai propri obblighi, nonché alle condizioni di svolgimento dei servizi.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-9

In generale, tutti i soggetti che erogano i servizi necessari o strumentali al trasporto aereo e/o all'attività aeroportuale, nel caso in cui non siano in grado di fornire gli stessi entro i termini definiti nel Regolamento, devono darne immediata informazione al Gestore aeroportuale.

Per prevenire il verificarsi di situazioni che pregiudichino l'attività dell'aeroporto e provochino danni o disagi all'utenza, ENAC, nell'esercizio del potere di vigilanza e dei poteri autoritativi, assicura l'adozione di strumenti di regolazione e prevenzione nei confronti degli Operatori aeroportuali, anche su segnalazione del Gestore.

Ai sensi dell'Art. 802 del Codice della Navigazione, in caso di reiterati inadempimenti alle obbligazioni o ai contenuti del Regolamento, ENAC adotta provvedimenti sanzionatori fino ad obbligare l'Operatore/Vettore a pagamenti anticipati nei confronti del Gestore o di ENAV, o di altri soggetti fornitori, ovvero ad applicare la sospensione/revoca dell'abilitazione ad operare.

Gli **Enti di Stato** assicurano l'esercizio del proprio mandato istituzionale in coerenza con i livelli di servizio nei confronti dei passeggeri previsti dal Regolamento di Scalo, nonché nel rispetto delle regole di safety aeroportuale.

Ove esigenze operative degli Enti pregiudicassero tale coerenza, essi dovranno darne tempestiva informazione al Gestore aeroportuale.

I rapporti tra Enti di Stato e Gestore aeroportuale sono disciplinati dalla Convenzione ENAC-SEA. ENAC, nel rispetto delle relative competenze, coordina le attività delle Amministrazioni e dei soggetti pubblici istituzionalmente presenti in aeroporto, al fine di favorire un ordinato sviluppo e l'esercizio delle attività aeroportuali, concordando con il Gestore aeroportuale l'assegnazione delle superfici individuate.

A tutte le Società operanti sul sedime aeroportuale e a qualunque titolo, è fatto divieto di utilizzo di ogni veicolo, mezzo e/o struttura non formalmente autorizzata dalla Scrivente e dagli Enti ENAC ed ENAV e che potrebbe rappresentare per dimensioni, ingombro e/o altezza, pregiudizio alla navigazione aerea (es: gru). Le Società sono, altresì, responsabili dell'accertamento delle opportune autorizzazioni ottenute anche da parte di Società esterne e da loro incaricate.

Attraverso il Regolamento di Scalo si disciplinano le modalità con cui tutti gli Operatori trasmettono al Gestore le informazioni in merito a riduzioni del livello di servizio, interventi sull'area di movimento, presenza di ostacoli od altre condizioni di rischio per la navigazione aerea nell'ambito del sedime di concessione e/o in generale tutte le informazioni riguardanti la sicurezza operativa.

3.6 Procedura per l'emissione e l'aggiornamento del Regolamento di Scalo

Iter di emissione/ aggiornamento

Il Regolamento e i suoi aggiornamenti vengono:

- predisposti dal Gestore aeroportuale coinvolgendo o consultando gli altri Enti interessati (ENAV, da cui acquisisce le procedure di competenza, Comitato Utenti, Operatori, Enti di Stato) ai fini del coordinamento delle attività, ed informando ENAC; in tale fase, è possibile richiedere la partecipazione di ENAC ai tavoli di confronto.

L'esigenza di aggiornamenti da parte dei soggetti diversi da SEA può essere segnalata con richiesta formale al Gestore aeroportuale e per conoscenza ad ENAC; la notifica delle proposte di modifica verrà estesa a tutti i soggetti per i quali è previsto il coinvolgimento da parte del Gestore aeroportuale;

- approvati (validazione tecnica) dai soggetti interessati, ove previsto dalla normativa;
- sottoposti a preventiva consultazione del Comitato Utenti;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-10

- sottoposti dal Gestore aeroportuale ad ENAC per l'adozione e per rendere esecutivi gli aggiornamenti;
- distribuiti dal Gestore aeroportuale.

Modalità documentale di aggiornamento

L'aggiornamento del documento potrà essere effettuato a due livelli:

1° livello – aggiornamento di tutto il documento con l'emissione di una nuova Edizione, che recepisce gli aggiornamenti emessi rispetto alla precedente Edizione;

2° livello – aggiornamento parziale del documento con sostituzione e/o inserimento di singoli argomenti con evidenza delle parti modificate.

Entrambi i livelli di aggiornamento del documento, previa consultazione del Comitato Utenti, comportano l'emissione di una nuova ordinanza di adozione da parte di ENAC, a seguito della quale, la parte aggiornata diventa a tutti gli effetti parte integrante del Regolamento e viene successivamente distribuita da SEA nelle modalità stabilite.

Inserimento di testi conformi a documentazione già approvata

Qualora vi siano aggiornamenti che derivino da:

- testi provenienti da fonti gerarchicamente superiori al Regolamento di Scalo (Regolamenti europei, Leggi, Decreti legislativi, etc.);
- procedure approvate dalle Direzioni Centrali ENAC o dalla Direzione Operazioni ENAC;
- modifiche di procedure derivanti da aggiornamenti già approvati nell'ambito del settore dell'Aviazione Civile (AIP, disposizioni aeronautiche, ENAV);

il Gestore provvederà ad aggiornare il Regolamento di Scalo. La versione aggiornata del documento dovrà comunque essere adottata con nuova Ordinanza aeroportuale. Il Gestore provvederà a darne comunicazione agli Enti/operatori aeroportuali.

Decorrenza

La data di entrata in vigore del Regolamento corrisponde a quella della relativa Ordinanza emanata dalla Direzione Territoriale di ENAC.

In casi particolari, la data di applicazione di singole disposizioni inserite nel Regolamento potrà differire dalla data di decorrenza di revisioni/aggiornamenti.

Al fine di poter espletare le azioni necessarie (distribuzione capillare della parte modificata, attivazione di eventuali corsi di addestramento, aggiornamento dei Manuali e Procedure di Qualità, etc.) sarà cura del Gestore aeroportuale concordare con ENAC la data di entrata in vigore dei successivi aggiornamenti.

Modalità di diffusione

La versione aggiornata del Regolamento è pubblicata sul sito internet di SEA all'indirizzo <https://milanairports.com>; per eventuali richieste di ulteriori informazioni o chiarimenti, si prega di scrivere all'indirizzo regolamentodiscallo@seamilano.eu.

È compito dei destinatari sostituire le copie o le parti superate del Regolamento.

Per una piena efficacia ed applicazione del Regolamento in ambito aeroportuale, è necessario che tutti i soggetti che vi operano (sia pubblici sia privati) ne garantiscano la conoscenza e l'osservanza dei contenuti da parte di dipendenti, preposti e personale incaricato.

Tuttavia, in considerazione delle regole in materia di security in vigore sull'aeroporto, salvi gli obblighi di legge nei confronti degli Enti vigilanti e dell'autorità Giudiziaria, gli Operatori si impegnano a considerare riservate le informazioni contenute nel Regolamento di Scalo e a non diffonderle indebitamente a terzi.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	REGOLAMENTO DI SCALO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 3-11

I soggetti destinatari sono responsabili dell'attività dei propri fornitori che s'intende svolta sotto la responsabilità dei rispettivi committenti, i quali provvederanno a definire nei relativi accordi modalità di comportamento coerenti con quanto stabilito dal Regolamento ed eserciteranno adeguata sorveglianza, così da assicurare il rispetto di quanto previsto dalle norme e disposizioni vigenti sullo scalo.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-1

4 IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI

La parte prima è combinata in una logica di processo. Per ogni aspetto operativo vengono raccolti:

- descrizione delle infrastrutture/impianti aeroportuali coinvolti nel processo considerato;
- regole di assegnazione agli utilizzatori;
- regole di utilizzo;
- metodi e parametri per il controllo e la verifica della qualità dei servizi erogati.

Precede una sezione di regole generali che identificano le condizioni e i prerequisiti che devono essere garantiti da tutti i soggetti (Gestore, prestatori/ autoproduttori e utenti) per l'efficienza e la sicurezza del sistema complessivo di funzionamento dello scalo.

Seguono le sezioni relative a:

- servizi di assistenza a passeggeri;
- servizi di assistenza a bagagli;
- servizi di assistenza a merci e posta;
- servizi di assistenza agli aeromobili;
- Apron Management System;
- Safety Management System;
- servizi di coordinamento operativo generale del processo aeroportuale.

4.1 Capacità di scalo

4.1.1 Capacità nominale – Parametri di aeroporto coordinato

OPERABILITA'

H24

Per aa/mm certificati chapter III annesso 16 ICAO.

LIMITAZIONI

Giorni 5 e 7 critici per lunga sosta.

TRAFFICO

LINEA, CHARTER, SCALI TECNICI, AVIAZIONE GENERALE PRIVATI ED AEROTAXI (eventuali limitazioni in alcune fasce orarie).

CAPACITA' PISTE

70 Movimenti/ora

Modalità:

Scenario diurno

7 o 6 movimenti ogni 10', 7 o 6 movimenti omologhi nei successivi 10', per un massimo di 13 movimenti omologhi ogni 20', fino ad un totale massimo di 70 mov./ora totali. 44 mov./ora dalle 23:00LT alle 23:59 LT (30 mov. dalle ore 23.00LT alle ore 23.29 LT e 14 mov. dalle ore 23:30 LT alle ore 23:59 LT).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-2

Scenario notturno limitato per procedure antirumore 18 movimenti/ora dalle ore 00:00 LT alle ore 06:29 LT.

Tutti i parametri relativi alla “Capacità di scalo” vengono determinati dal Comitato di Coordinamento Aeroportuale, soggetto preposto alla loro modifica, ai sensi del Regolamento (CEE) N. 95/93 del Consiglio, e ss.mm.ii., relativo a norme comuni per l'assegnazione di bande orarie negli aeroporti della Comunità; su ogni aggiornamento verrà riportata come riferimento la data della seduta del Comitato ove verranno prese le relative decisioni.

NOTIFICA DEROGHE SCENARIO PARTENZE

In fase pretattica, esiste la possibilità di richiedere una pista per il decollo diversa da quella in uso durante l'applicazione degli scenari antirumore diurni.

L'esigenza di cui sopra, programmabile considerando la regolarità su cui si basa lo scenario antirumore, **deve essere comunicata al Gestore Aeroportuale (Airport Duty Manager +39 02748 62313) con almeno due ore di preavviso per i successivi adempimenti e valutazioni da parte degli Enti preposti.**

La richiesta deve riferirsi solo a tipologie di aeromobile che possono incontrare reali criticità nell'effettuare il decollo dalla pista standard; la pista richiesta non deve essere soggetta a indisponibilità infrastrutturali e deve esistere la possibilità per l'ATC (essenzialmente in caso di richiesta di pista 17 con pista 35L o R in uso) di assoggettare il volo a ritardi in accordo alla situazione di traffico prevalente.

4.2 Parametri di scalo

4.2.1 Parametri del Gestore aeroportuale - Minimum Connecting Time

Il *Minimum Connecting Time* (MCT) è il tempo minimo in minuti, per i passeggeri in transito, disponibile per effettuare lo sbarco dal volo cedente e imbarcarsi sul volo ricevente.

I valori sono il risultato di analisi di fattibilità effettuate sulla base delle singole fasi che compongono il processo di trattamento dei passeggeri e dei bagagli in transito.

Fatti salvi i casi disciplinati da specifici accordi contrattuali, in caso di inadempienza da parte degli Operatori (tipicamente nel caso di vendita di tempi di transito inferiori al *Minimum Connecting Time* da parte delle Compagnie Aeree), il Gestore aeroportuale si riserva la facoltà di effettuare verifiche ai fini di tutelare opportunamente l'utenza, informando in merito ENAC.

Nell'allegato 4.2.1, si riporta la tabella di dettaglio del *Minimum Connecting Time* sullo scalo di Malpensa.

4.2.2 Parametri per l'Operatore - tempo di transito

Tempo, in minuti, necessario per l'effettuazione del ciclo completo di operazioni di *handling*.

Nell'allegato 4.2.2, si riporta la tabella di dettaglio del tempo di transito per gli aeromobili delle diverse categorie sullo scalo di Malpensa.

4.3 Criteri gestionali generali

I servizi di assistenza aeroportuale sono esito del processo aeroportuale integrato secondo il quale:

- il Gestore dà opportuna disponibilità di risorse infrastrutturali e strumentali coerentemente con i programmi operativi delle Compagnie Aeree, veicola gli scambi informativi finalizzati al coordinamento delle attività, monitora il processo per adottare gli eventuali interventi correttivi di competenza per ottimizzare la risoluzione di possibili anomalie o alterazioni del programma operativo;
- il Vettore, direttamente o rappresentato da un prestatore di servizi, definisce un programma operativo coerente con i parametri di capacità definiti per lo scalo, pianifica le risorse per

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-3

l'esecuzione dei servizi, richiede e concorda la disponibilità di quanto di competenza del Gestore e fornisce i servizi di assistenza aeroportuale nel rispetto dei parametri di Scalo definiti nella Carta dei Servizi e ottemperando agli obblighi stabiliti nella Carta dei Diritti del Passeggero. Il gestore aeroportuale assicura in ogni caso all'utenza, in particolare in condizioni di contingency, l'assistenza prevista in termini di disponibilità delle informazioni, di apertura straordinaria dei punti ristoro e dei servizi pubblici di trasporto, in particolare nelle fasce orarie notturne;

- gli Enti di Stato organizzano sulla base di programmi operativi pubblicati dal Gestore le proprie attività istituzionali, sia in termini di assicurare i livelli di controllo di competenza che in termini di integrazione delle proprie attività con il processo di assistenza più generale fornito ai voli.

Per ogni specifico servizio:

- il Gestore definisce dei parametri di controllo di riferimento secondo i quali si impegna a dare luogo ad opportune azioni correttive ove il dato di *performance* rilevato non rispettasse i limiti operativi dichiarati come corretti. Il riflesso economico di tali parametri nel rapporto tra Gestore e Vettori è oggetto del Contratto di Programma;
- il Gestore stabilisce le condizioni (livelli di *performance*, modalità operative) che devono essere assicurate dagli Operatori affinché i parametri di controllo di pertinenza del Gestore siano assicurabili e affinché più in generale lo scalo operi secondo i livelli di *performance* attesi;
- gli Operatori e gli Enti che svolgono le loro attività d'istituto sono tenuti, per quanto di loro competenza, a garantire i livelli di servizio previsti dalla Carta dei Servizi. Il Gestore, qualora verifici non conformità gravi e/o sistematiche, potrà intervenire nei loro confronti adottando ove necessario ed urgente provvedimenti correttivi/interdettivi, ratificati da ENAC. Al persistere dei comportamenti non conformi, il Gestore procederà a segnalare il caso ad ENAC per le azioni di competenza.

Per le diverse risorse infrastrutturali e tecniche gestite dal Gestore, l'assegnazione si effettua sulla base di principi di equità e trasparenza, partendo dalla domanda complessiva espressa e dalla necessaria garanzia del rispetto dei livelli minimi di servizio stabiliti nella Carta dei Servizi. L'attribuzione operativa ad un Operatore aeroportuale (sia esso Vettore o suo prestatore di servizi di riferimento) terrà quindi conto della disponibilità della risorsa, del posizionamento logistico della stessa, delle dotazioni tecniche che la caratterizzano, dei vincoli imposti da esigenze di sicurezza. In base a tutti questi elementi, Direzione Operations definisce un piano stagionale di assegnazione delle risorse, sulla base del traffico programmato e sulle curve di domanda tipiche dei sotto processi (tipicamente passeggeri, bagagli e merci) in percentuale per CNA e per fascia oraria. Ove la disponibilità residua di risorse lo consentisse, richieste aggiuntive di carattere commerciale saranno trattate come tali dal Gestore, nel rispetto degli obblighi contrattuali in essere.

Per ogni risorsa specifica questi aspetti saranno dettagliati in modo mirato nei paragrafi successivi.

Ove i Vettori esprimano tale esigenza, SEA è disponibile a consentire l'installazione di sistemi di pagamento P.O.S., previo specifico accordo con gli stessi o con gli operatori in possesso delle necessarie autorizzazioni. Ciò a patto che la riscossione avvenga secondo meccanismi di tipo automatico, che assicurino l'assoluta trasparenza, tracciabilità, rapidità e senza che ciò comporti intralcio o pregiudizio per lo svolgimento delle operazioni di processamento del volo.

Quanto sopra a tutela dei passeggeri, dei Vettori e dell'immagine stessa dell'aeroporto.

L'utilizzo della forma di pagamento cash è consentito solo presso le postazioni di biglietteria, incluse quelle remotizzate in area gate per l'attività di riscossione dell'eccedenza bagaglio, al fine di non creare disservizi ai passeggeri e garantire il regolare svolgimento delle procedure di imbarco, senza pregiudicare la puntualità di scalo.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-4

4.4 Assegnazione e utilizzo infrastrutture e impianti di scalo

4.4.1 Consumi energetici e uso razionale dell'energia

SEA ha confermato in questi anni, anche con il suo impegno a livello internazionale, l'elevata attenzione dedicata all'energia.

Nel 2013, è stato strutturato un formale Energy Management System, supportato dall'ottenimento della Certificazione Energetica UNI EN ISO50001 a partire dallo stesso anno e, in detto contesto, in una logica di sistema, si invitano tutti i soggetti operanti a vario titolo sullo scalo all'adozione della massima attenzione per tutti i possibili aspetti (progettuali, manutentivi, gestionali, ecc.) che potrebbero direttamente o indirettamente avere attinenza con una razionale gestione dell'energia. L'obiettivo complessivo è sollecitare e promuovere lo sviluppo e l'adozione di politiche energetiche che pongano nella massima attenzione l'analisi dei consumi, le azioni utili per conseguire il miglior uso dell'energia, il raggiungimento del massimo livello di efficienza energetica del sistema.

4.4.2 Definizione delle risorse

Si considerano "risorse di scalo" le infrastrutture, gli impianti e le facilities di proprietà di SEA (o in gestione a SEA) necessari per lo svolgimento dell'attività operativa. Tali risorse possono essere, per collocazione e numero, assegnate all'Operatore che eroga il servizio con modalità fissa o a rotazione oppure saranno gestite in via esclusiva direttamente da SEA, nel caso in cui non sia possibile la loro suddivisione o razionalizzazione per complessità, costo o impatto ambientale.

L'elenco delle risorse, le modalità di assegnazione e i livelli di servizio saranno oggetto di periodica revisione, in funzione dell'evolvere delle caratteristiche generali dello scalo.

Il livello di disponibilità e di efficienza delle risorse concorre alla definizione della capacità assoluta di scalo.

4.4.3 Modalità di assegnazione risorse a rotazione

La programmazione delle risorse da assegnare "a rotazione", ovvero assegnate alternativamente ai vari Operatori, avviene, attraverso tre fasi, come di seguito indicato:

4.4.3.1 Preassegnazione

Stagionalmente, viene realizzato un piano preliminare di allocazione delle risorse sulla base del traffico programmato. Tale piano deve essere coerente con le condizioni in essere di tipo contrattuale e infrastrutturale, ed è finalizzato al supporto della fase di assegnazione giornaliera di tali risorse.

In merito alle risorse per le quali non risulta possibile una preassegnazione puntuale (es. nel caso in cui non siano disponibili tutte le informazioni necessarie) si garantisce il riferimento a zone omogenee dal punto di vista dei processi operativi (preassegnazione per aree).

La notifica dell'operativo voli per ogni compagnia deve avvenire entro 30 giorni dall'inizio della nuova stagione, con un margine di modifica e conferma di 15 giorni.

Il risultato del lavoro viene reso noto agli Operatori interessati attraverso gli strumenti informativi in uso a Direzione Operations.

4.4.3.2 Assegnazione giornaliera

L'assegnazione giornaliera delle risorse effettuata nella giornata precedente a quella operativa viene svolta sulla base della preassegnazione definita e considerando:

- la reale disponibilità delle risorse (che può subire delle modifiche, per es. in presenza di guasti o di interruzioni dell'attività per manutenzione programmata);
- eventuali variazioni nelle disposizioni normative emerse dopo la fase di preassegnazione;
- la presenza di accordi intervenuti tra l'Operatore e SEA non presenti nel contratto;
- il verificarsi di cause di forza maggiore.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-5

In caso di necessità di cambiamenti rispetto a quanto previsto nella fase di preassegnazione, vengono, comunque, tenute in considerazione le condizioni contrattuali in essere. L'assegnazione agli Operatori interessati viene confermata attraverso gli strumenti informativi in uso alla Direzione Operations.

4.4.3.3 Gestione operativa

L'assegnazione operativa delle risorse, effettuata nella giornata corrente, viene svolta sulla base dell'assegnazione giornaliera definita e considerando:

- l'eventuale mancato rilascio della risorsa da parte dell'utilizzatore precedente;
- l'eventuale indisponibilità delle risorse (per es.: in presenza di guasti);
- le variazioni intervenute da parte dell'Operatore (ad es.: cambio del tipo aeromobile);
- le richieste di variazione da parte dell'Operatore (se non comportano penalizzazioni ad altri Operatori);
- la variazione negli orari previsti in arrivo e in partenza del volo;
- la presenza di cause di forza maggiore.

In caso di necessità di cambiamenti rispetto a quanto previsto nella fase di assegnazione, vengono, comunque, tenute in considerazione le condizioni contrattuali in essere.

L'assegnazione agli Operatori interessati viene confermata attraverso gli strumenti informativi in uso alla Direzione Operations.

4.4.4 Tempi di assegnazione

4.4.4.1 Risorse a rotazione

Compatibilmente con le esigenze dello scalo, la risorsa sarà assegnata all'utilizzatore in tempo utile perché esso possa predisporre il personale e le attrezzature necessarie all'erogazione del servizio.

Durante l'utilizzo delle risorse, dovrà essere costantemente garantita l'identificabilità del proprietario e/o dell'utilizzatore e, se necessario, dovranno essere effettuate le opportune registrazioni d'uso della risorsa assegnata.

La risorsa deve essere rilasciata dall'utilizzatore al termine dell'erogazione del servizio e riposizionata nello spazio indicato od assegnato da SEA, in modo da non creare pericolo alla sicurezza o intralcio all'operatività dello scalo. Nel caso in cui per ragioni oggettive non sia possibile da parte dell'Operatore liberare la risorsa assegnata, sarà sua cura darne tempestiva comunicazione ad AOCC e collaborare con quest'ultimo per rendere disponibile al più presto la risorsa stessa.

4.4.4.2 Tempi di assegnazione risorse fisse

La programmazione delle risorse, assegnabili con modalità fissa ovvero assegnate in via esclusiva ad un Operatore sulla base dei termini contrattuali in essere, può avvenire stagionalmente, in concomitanza con il cambio degli orari stagionali IATA, o secondo una durata definita in funzione del contratto in essere.

4.4.5 Regole di utilizzo delle risorse

Ogni Operatore è responsabile dell'osservanza di leggi, regolamenti, ordinanze e procedure vigenti sullo scalo, da parte del proprio personale dipendente e/o collaboratori o preposti.

L'utilizzatore, anche con riferimento alla normativa in materia di sicurezza sul lavoro, è unico responsabile della gestione e del corretto utilizzo delle risorse, di cui dovrà costantemente verificare la rispondenza alle prescrizioni normative vigenti nonché il buono stato manutentivo prima e dopo l'utilizzo delle stesse. L'utilizzatore è altresì responsabile dei danni a chiunque causati, nonché delle anomalie verificatisi in occasione dell'utilizzo/gestione delle risorse, che dovranno immediatamente essere segnalati al Gestore.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-6

L'utilizzatore deve attenersi alle disposizioni previste dal Gestore aeroportuale in materia di corretto utilizzo delle risorse, in termini di modalità operative, al fine di evitare l'insorgere di disservizi originati dalla risorsa stessa o da altre ad essa collegate.

Le risorse ed attrezzature messe a disposizione da SEA non possono in alcun caso essere ricollocate o modificate per utilizzi diversi da quelli previsti.

Salvo diversi accordi con SEA, gli Operatori non possono posizionare installazioni all'esterno degli spazi assegnati. In ogni caso, l'attività deve essere svolta in modo da non creare intralci, ostacoli, pregiudizi al regolare svolgimento delle attività nell'area esterna all'esercizio/spazio o diminuire la visibilità per i passeggeri di esercizi adiacenti. L'Operatore dovrà provvedere all'immediata rimozione di installazioni anche temporanee non autorizzate.

4.4.5.1 Risorse gestite direttamente da SEA

Le risorse di tipo infrastrutturale, indivisibili per complessità o per impatto ambientale (es. impianto clorazione acqua, impianto trattamento reflui da aeromobili, dotazioni di raccolta rifiuti etc.) necessarie allo svolgimento dell'attività aeroportuale, sono gestite direttamente da SEA, che per l'utilizzo adotta precisi comportamenti nel rispetto di specifiche normative.

Lo sfruttamento di tali risorse, che avviene in relazione alle effettive necessità con tempi di assegnazione continuativi, è sottoposto a verifica continuativa di SEA sulle procedure adottate, sulle modalità esecutive, sulle registrazioni e sull'idoneità dei mezzi e/o Operatori.

4.4.5.2 Risorse relative all'area merci

SEA mette a disposizione degli Operatori Cargo una serie di aree operative, infrastrutture ed impianti al fine dello svolgimento delle attività di movimentazione e stoccaggio delle merci.

Le risorse messe a disposizione sono gestite direttamente dai prestatori di servizio merci tranne il magazzino relativo al trattamento della merce radioattiva ed il magazzino relativo agli animali di grossa taglia gestiti direttamente da SEA.

I rapporti tra SEA e gli Operatori sono regolati da specifici contratti all'interno dei quali sono chiaramente definite le responsabilità degli stessi sia per lo svolgimento delle attività di interfaccia con i prestatori di servizio rampa, sia per la gestione delle risorse assegnate.

SEA Gestore garantisce l'attività di vigilanza all'esterno dei magazzini degli Operatori.

4.4.5.3 Risorse relative all'attività di Enti ed Amministrazioni dello Stato

Per lo svolgimento delle attività degli Enti e delle Amministrazioni dello Stato strumentali alle attività aeroportuali, ENAC concorda con SEA l'assegnazione delle superfici individuate e messe a disposizione da quest'ultima.

Sulle stesse, assegnate a titolo gratuito, e definite strumentali da ENAC e SEA, competono a SEA la manutenzione straordinaria, gli oneri per la somministrazione di servizi (energia elettrica, riscaldamento, condizionamento, telefonia interna al sedime aeroportuale, pulizie) nonché gli interventi di manutenzione ordinaria che, salvo urgenze, devono essere richiesti dalle Amministrazioni e dagli Enti di Stato interessati con un preavviso di almeno tre mesi. Detti spazi sono assoggettati agli *standard* e alla disciplina vigente in materia di dimensionamento dei locali. Le richieste di intervento, finalizzate al miglioramento dei compiti di istituto e dei livelli di servizio aeroportuale, che comportino per la SEA investimenti onerosi, saranno disciplinate attraverso specifici accordi tra SEA, ENAC e le Amministrazioni e gli Enti di Stato nei quali, specificamente, devono valutarsi la fattibilità tecnica, economica e finanziaria, nonché la coerenza con gli standard e con la pianificazione aeroportuale.

Le Amministrazioni e gli Enti di Stato, per lo svolgimento di compiti di istituto non strumentali alle attività aeroportuali, sono assegnatarie di spazi, aree e locali, a titolo oneroso, da individuare mediante intese con ENAC e SEA. In tal caso, sono a carico di SEA i soli oneri per la manutenzione straordinaria, nonché gli oneri per la manutenzione ordinaria e per la somministrazione di servizi.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-7

4.4.6 Spazi e impianti in uso esclusivo

Sono trattati nel presente paragrafo spazi e impianti assegnati in uso esclusivo agli Operatori aeroportuali necessari per l'effettuazione dell'assistenza a terra, strettamente pertinente all'erogazione dei servizi diretti aeronautici.

Il Gestore assegna detti spazi secondo criteri adeguati, trasparenti, obiettivi e non discriminatori, fatti salvi i principi di remuneratività degli investimenti necessari alla loro realizzazione, gestione e sviluppo.

In particolare, l'assegnazione sarà coerente con il volume di attività svolta dall'Operatore, funzionale all'ottimizzazione delle risorse operative coinvolte e all'economia complessiva di esercizio dell'attività stessa.

4.4.6.1 Consegna e restituzione

La consegna dell'area e dei relativi impianti deve essere formalizzata tramite apposito verbale di consegna in contraddittorio che, tra l'altro, attesta il buono stato manutentivo e l'idoneità degli stessi alle esigenze dell'Operatore ed all'esercizio dell'attività e descrive tutti gli apparati e gli impianti.

L'Operatore si impegna a fare uso dei predetti spazi ed impianti con la massima diligenza e a restituirli in buono stato di conservazione in relazione all'uso normale degli stessi.

SEA si riserva il diritto di addebitare all'Operatore gli eventuali danni derivanti da cattivo uso o cattiva manutenzione.

È fatto divieto all'Operatore di creare occlusioni, interferenze e mascherature tali da compromettere il buon funzionamento di tutti gli impianti od ostacolare l'accessibilità a impianti e spazi o pregiudicarne, comunque, l'utilizzo.

Della riconsegna verrà redatto apposito verbale in contraddittorio.

Eventuali danni agli spazi/impianti dati in uso, fatti riscontrare all'atto della riconsegna, ovvero non appena SEA ne sia venuta a conoscenza, nel caso di danni non rilevabili immediatamente, saranno a carico dell'Operatore, al quale verranno fatturate le relative spese di sistemazione.

La riconsegna degli spazi, sgomberi e liberi da cose di proprietà dell'Operatore, e dei relativi impianti dovrà essere effettuata entro la scadenza contrattuale o, comunque, in tutti i casi di risoluzione anticipata, entro il termine assegnato da SEA nella comunicazione di avvenuta risoluzione.

4.4.6.2 Installazione, manutenzione e modifiche

Il Gestore aeroportuale SEA è dotato di una Maintenance Control Room per la gestione di tutti gli impianti tecnologici e tematiche manutentive degli scali.

Qualsiasi anomalia riscontrata dagli operatori, in relazione agli impianti sottoelencati può essere comunicata alla Maintenance Control Room SEA:

- Infrastrutture buildings (porte, pavimenti, pareti, soffitti, tappeti loges, ecc.)
- Impianti di termo-condizionamento
- Impianti idrico sanitari
- Impianti elettrici
- Impianti centralizzati di assistenza aeromobili (PCA, 400 Hz, VGS, pontili d'imbarco)
- Impianti di sollevamento e trasporto persone (ascensori, scale mobili, tappeti mobili)

Contatti Maintenance Control Room:

- il modulo online riportato in SEAnet (<https://seanet.seamilano.eu/vivere-sea/segnalazioni-manutenzione-scalo/pagine/segnalazione.aspx>)
- il numero di telefono unico 02 748 63450
- l'indirizzo e-mail cr.man@seamilano.eu.

Dalla sopracitata modalità gestionale sono esclusi gli impianti/infrastrutture realizzate e/o manutentive da terzi.

Il tempo di arrivo sul sito segnalato per l'intervento sugli impianti centralizzati di assistenza aeromobili, calcolato a partire dall'apertura del ticket su sistema gestionale manutentivo da parte

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-8

del gestore aeroportuale a seguito di comunicazione dell'operatore, non deve essere superiore ai valori di seguito riportati:

- Pontili di imbarco per interventi in priorità 1, che compromettono il rispetto del turnaround: (es. attracco, stracco pontile) e/o *safety-related*: 20 minuti;
- Pontili di imbarco per interventi di pulizia: 15 minuti;
- GPU 400Hz – T1: 30 minuti;
- GPU 400Hz – Cargo (stand 700/800/900): 45 minuti;
- GPU 400Hz – T2: 45 minuti;
- VGS: 45 minuti;
- PCA (interblocco pontile, intervento elettromeccanico): 20 minuti;
- PCA (intervento service meccanico): 60 minuti.

Sono a cura e spese dell'Operatore gli interventi di manutenzione ordinaria e manutenzione preventiva degli spazi, e gli interventi di manutenzione straordinaria delle parti eventualmente dallo stesso realizzate o relative a migliorie e modifiche dallo stesso richieste.

Tali interventi, preventivamente concordati con SEA, saranno eseguiti da impresa autorizzata da SEA, sotto la sua supervisione, senza che ciò comporti per SEA assunzione di responsabilità in relazione agli interventi eseguiti.

Saranno a cura e spese di SEA gli interventi di manutenzione straordinaria (esclusi quelli sopra descritti) tempestivamente richiesti a SEA.

Saranno a cura di SEA e a spese dell'Operatore, ove rilevati, gli interventi di manutenzione a carico dell'Operatore di cui sopra e non eseguiti dallo stesso, decorsi 15 giorni dalla segnalazione di SEA, oltre agli interventi dovuti ad incuria o uso improprio da parte di personale dell'Operatore e alla manutenzione dell'impianto antincendio, allestito come dotazione base o standard, secondo la normativa vigente e in conformità ai livelli qualitativi aeroportuali.

L'Operatore si obbliga ad agevolare e consentire gli interventi nel normale orario di lavoro.

Non potranno essere effettuate modifiche, nuove realizzazioni, ampliamenti di spazi ed impianti se non previa autorizzazione scritta di SEA, nei limiti della stessa, e sulla base del progetto presentato dall'Operatore e comunque con oneri a suo carico. Gli interventi verranno realizzati a cura dell'Operatore e secondo un programma lavori concordato con SEA.

Per quanto riguarda in particolare gli impianti, si richiama quanto disposto dalla normativa vigente. L'Operatore non potrà installare apparecchiature a radiofrequenza operanti in qualsiasi ambito senza l'autorizzazione scritta di SEA.

Qualora l'Operatore dovesse procedere con l'installazione delle suddette apparecchiature senza l'autorizzazione di SEA, quest'ultima avrà il diritto di adottare tutte le misure tecniche necessarie a far cessare le eventuali interferenze causate dai sopra citati apparecchi; nel caso in cui SEA dovesse autorizzare l'installazione di tali apparecchiature, tutti gli oneri, anche economici, relativi alla verifica di compatibilità saranno sostenuti dall'Operatore.

4.4.6.3 Arredi e attrezzature

L'Operatore dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla realizzazione dell'arredo mobile, degli allestimenti interni nonché delle attrezzature necessarie per lo svolgimento dell'attività.

L'Operatore dovrà provvedere, con riguardo al tipo di attività svolta negli spazi assegnati, agli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di arredi, attrezzature e allestimenti, esonerando SEA da ogni responsabilità.

In particolare, tutti i materiali impiegati per la realizzazione degli arredi e degli allestimenti, i sistemi di montaggio ed esecuzione degli stessi, i componenti e la realizzazione degli impianti e/o di eventuali predisposizioni, dovranno essere realizzati con materiale classificato ed omologato in classe 1, per la reazione al fuoco, essere conformi alle prescrizioni di legge o dei regolamenti in vigore o che siano emanati in corso d'opera, anche se non espressamente richiamati nel presente documento.

Gli arredi dovranno essere mantenuti in modo tale da garantire permanentemente il decoro degli spazi e le attrezzature saranno mantenute efficienti a garanzia della corretta gestione del servizio;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL’AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-9

a tal proposito, l’Operatore provvederà all’ordinaria e straordinaria manutenzione di arredi, allestimenti e attrezzature.

Eventuali modifiche o rinnovamenti di allestimenti e arredi dovranno essere sottoposte preventivamente a benestare SEA ed essere anch’essi realizzati con materiale classificato e certificato in classe 1 per la reazione al fuoco.

Il preventivo benestare da parte di SEA interesserà anche l’aspetto per gli impianti e gli arredi esposti al pubblico, non per i luoghi di utilizzo esclusivo di soggetti terzi.

4.4.6.4 Prevenzione incendi

Sono a carico dell’Operatore tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza antincendio, prevenzione e protezione incendi, in relazione alla conduzione della specifica attività svolta negli spazi assegnati.

L’Operatore sarà l’unico responsabile, in sede civile e penale, degli adempimenti stessi, esonerando SEA da qualsiasi responsabilità.

Tutti i mezzi, gli impianti e i dispositivi antincendio che fossero necessari per la conduzione della specifica attività dovranno preventivamente essere approvati dagli Enti competenti a rilasciare attestato di conformità alle disposizioni di legge.

Sono a carico dell’Operatore gli adempimenti relativi alla sicurezza dei nuovi impianti o adeguamento di quelli esistenti nonché l’ottenimento delle relative certificazioni.

Qualunque modifica dovrà essere comunicata preventivamente a SEA e dovrà essere approvata da SEA.

Gli oneri relativi all’organizzazione delle misure di emergenza incendio, compresi quelli di coordinamento, sono a carico dell’Operatore la cui attività insiste nell’ambito di spazi aeroportuali di proprietà dell’Operatore stesso (o da lui gestiti in esclusiva) e/o in quelli ove lo stesso, per numero di addetti impiegati e/o superfici occupate, risulti prevalente rispetto ad altri Operatori.

L’Operatore e SEA si impegnano, fatte salve le reciproche necessità di riservatezza, a garantire un adeguato scambio di informazioni, volto ad ottimizzare le reciproche attività di valutazione dei rischi ed organizzazione delle emergenze, al fine di promuovere le più opportune azioni per il coordinamento/allineamento con quanto attuato da SEA all’interno del sedime aeroportuale in materia di prevenzione e protezione incendi.

SEA richiederà, pertanto, all’Operatore le informazioni relative ai piani di emergenza ed evacuazione predisposti per quanto di sua competenza.

4.4.7 Lavori realizzativi e manutentivi all’interno del sedime aeroportuale

Come previsto dal Reg. UE139/2014 al paragrafo ADR.OPS.B.070, il Gestore aeroportuale deve stabilire procedure atte ad assicurare che la *safety* degli aeromobili e la normale operatività dello scalo non sia in alcun modo inficiata da attività correlate e svolte sul sedime.

In questo ambito è necessario che anche gli interventi realizzativi e manutentivi delle infrastrutture presenti siano svolti in massima sicurezza e previo accordo con il Gestore Aeroportuale.

Pertanto, qualsiasi soggetto che intenda procedere con opere con presenza di cantiere all’interno del sedime stesso devono preventivamente richiedere autorizzazione al Gestore Aeroportuale, dando comunicazione scritta sulla tipologia e le tempistiche dell’intervento da effettuare, fornendo altresì i seguenti dati basilari: posizione cantiere, descrizione lavoro, altezza manufatti, mezzi impiegati.

La richiesta deve essere inoltrata preventivamente a: cr.man@seamilano.eu.

4.4.8 Acque reflue fognarie

Il Gestore aeroportuale assicura direttamente o indirettamente l’allontanamento e la successiva depurazione delle acque reflue di natura “domestica” (civile) o a questa assimilate secondo la normativa ambientale di settore, nonché l’allontanamento delle acque meteoriche attraverso le reti fognarie aeroportuali.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-10

È in essere una Concessione tra SEA e il gestore dell'impianto di depurazione di S. Antonino Ticino (frazione di Lonate Pozzolo), per il permesso di allacciamento al collettore consortile in cui confluiscono le reti fognarie.

Le acque si configurano come "reflui equiparati a civili", pertanto tutte le utenze che scaricano nella rete fognaria aeroportuale devono rispettare i limiti analitici della Tabella 3, allegato 5, del Dlgs 152 del 3-4-2006; SEA ha la facoltà di effettuare controlli analitici su tali scarichi.

SEA effettua, trimestralmente, le letture dei contatori volumetrici di cui è dotato lo scarico terminale della rete fognaria aeroportuale nel collettore.

Sulla base di un cronoprogramma trasmette trimestralmente, al gestore della fognatura pubblica i dati quantitativi relativi alle acque reflue scaricate, per le opportune verifiche e i relativi addebiti degli oneri di depurazione e fognatura.

Ogni Operatore è tenuto a corrispondere a SEA, per la propria quota, gli oneri di allontanamento e depurazione delle acque reflue scaricate.

Almeno una volta all'anno vengono effettuate analisi chimiche periodiche di controllo della qualità delle acque scaricate.

È fatto divieto assoluto di immettere nella rete fognaria aeroportuale acque reflue diverse da quelle di natura "domestica" (civile) o a questa assimilate e rifiuti di qualsiasi natura (liquidi e solidi).

Prescrizioni

Si fa espresso divieto di immettere nella rete fognaria rifiuti di qualsiasi natura (liquidi e solidi).

4.4.9 Rete di distribuzione dell'acqua potabile

SEA gestisce la rete di distribuzione dell'acqua potabile alle varie utenze, proveniente da pozzi potabili gestiti dal Gestore stesso. Effettua controlli analitici periodici su parametri sia chimici che microbiologici secondo la normativa vigente (Dlgs 31 del 2-2-2001 e s.s.m.i.).

Le utenze dovranno rispettare tali parametri per l'acqua di distribuzione al pubblico.

SEA sarà responsabile della qualità dell'acqua solo fino al punto di stacco e non si riterrà responsabile per altri dispositivi (addolcitori, distributori automatici, ecc.) inseriti dalle utenze.

SEA potrà effettuare dei controlli analitici a campione.

Ogni utenza deve essere provvista di contatore, per il quale fornirà a SEA i corrispettivi.

Nel caso di anomalie, le utenze dovranno effettuare le segnalazioni alla Control Room (tel.0274863450/1).

SEA attuerà i correttivi di competenza necessari al ripristino della qualità delle acque erogate.

4.4.10 Regolamento per l'accesso all'impianto di distribuzione carburanti ad uso privato nell'area aeroportuale

4.4.10.1 Premesse

Sull'aeroporto di Malpensa sono presenti distributori di carburante ad uso privato destinati al rifornimento di veicoli e mezzi che circolano all'interno dell'area doganale per le finalità correlate ad attività operative dell'aeroporto. L'autorizzazione rilasciata a SEA, gestore degli aeroporti di Linate e Malpensa, consente il rifornimento a mezzi di proprietà di SEA o di società operanti esclusivamente in ambito aeroportuale, che per dimensioni ed ingombro sono impossibilitate a recarsi all'esterno dell'aeroporto.

L'autorizzazione risponde ai dettami normativi, ed in particolare a quanto previsto dalla legge regionale 2.2.2010 n. 6 (e s.m.i.), che qualifica come impianto di distribuzione carburanti per autotrazione ad uso privato "... tutte le attrezzature fisse o mobili composte da erogatore collegato a serbatoio interrato, oppure da contenitori-distributori fuori terra, completi di erogatore, di tipo omologato ai sensi della normativa vigente, ubicate in spazi all'interno di stabilimenti, cantieri, magazzini e simili, di proprietà o in uso esclusivo, destinate al rifornimento di automezzi, o mezzi targati e non targati, di proprietà o oggetto di contratto di leasing in uso al titolare

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-11

dell'autorizzazione, con esclusione delle attrezzature fisse o mobili destinate ai carburanti agevolati per uso agricolo.

Gli automezzi di proprietà o in uso esclusivo delle compagnie aeree e tutti quelli adibiti esclusivamente alle attività operative all'interno del sedime aeroportuale possono rifornirsi di carburante, in deroga al divieto di cui al comma 1, presso gli impianti ad uso privato situati all'interno degli aeroporti internazionali previo accordo con i soggetti che gestiscono gli stessi aeroporti situati nel territorio regionale."

Per un corretto accesso all'impianto si stabiliscono di seguito le regole cui tutti gli utilizzatori dovranno attenersi.

4.4.10.2 Ambito della regolamentazione

Il presente Regolamento disciplina l'accesso all'impianto di distribuzione carburante situato all'interno dell'area doganale di Malpensa secondo le seguenti modalità.

L'accesso all'impianto è riservato a mezzi di proprietà o in utilizzo alla Società di Gestione, titolare dell'autorizzazione, e a mezzi speciali di proprietà o in uso esclusivo di Società che erogano servizi aeroportuali.

4.4.10.3 Principi di carattere generale

Gli Operatori autorizzati ad accedere ai suindicati impianti sono tenuti all'osservanza del presente regolamento, oltre che delle norme di comportamento in vigore sugli aeroporti, e delle disposizioni legislative vigenti.

La circolazione dei veicoli all'interno dell'area doganale e nell'area di rifornimento deve avvenire in modo da non costituire mai pericolo od intralcio per altri mezzi, per le infrastrutture presenti e per l'attività aeroportuale; in ogni caso, dovrà essere salvaguardata la sicurezza stradale.

Il transito e la sosta dei veicoli devono avvenire in modo tale da garantire che le vie di circolazione e gli spazi in prossimità degli ingressi alle strutture restino sempre liberi, al fine di assicurarne l'utilizzazione in caso di emergenza o di necessità.

La sosta dei veicoli non è consentita se non per il tempo strettamente necessario al rifornimento. In ogni caso, con l'accesso agli impianti, gli Operatori accettano le condizioni stabilite da SEA impegnandosi ad utilizzare aree e strutture con la dovuta diligenza. Gli stessi si assumono altresì ogni responsabilità per eventuali danni, per cause e/o fatti a loro riconducibili, prodotti agli altrui veicoli o a persone, nonché agli immobili, alle strutture alle pertinenze e alle attrezzature di SEA e/o di terzi, e s'impegnano a risarcire eventuali danni provocati ed a manlevare e tenere indenne SEA da ogni richiesta avanzata da, utenti o terzi in genere.

4.4.10.4 Modalità di rifornimento

Ogni Operatore accreditato al Servizio di rifornimento dovrà comunicare i dati dei veicoli e verrà dotato di una tessera per l'erogazione di carburante.

SEA addebiterà il costo del servizio nei confronti degli Operatori accreditati. In caso di mancato pagamento, SEA si riserva d'inibire l'accesso al servizio.

4.4.10.5 Divieti ed obblighi

È fatto divieto ad ogni operatore

- di cedere il carburante a terzi a titolo gratuito od oneroso;
- di effettuare rifornimento a mezzi utilizzati a titolo privato.

Ciascun Operatore dovrà vigilare affinché il proprio personale rispetti scrupolosamente quanto previsto nel presente regolamento, ed effettui rifornimento esclusivamente per i mezzi di servizio utilizzati per attività operative in ambito aeroportuale.

4.4.10.6 Matrici ambientali

Gli Operatori si impegnano a perseguire comportamenti a tutela delle matrici ambientali al fine di prevenire eventuali danni alle stesse nel rispetto della normativa ambientale vigente, anche in considerazione della certificazione ISO 14001 di cui è dotata SEA.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-12

Qualora a causa dell'attività svolta si possa verificare alterazione dello stato del suolo o del sottosuolo o comunque di una delle matrici ambientali dovuta, a titolo esemplificativo, a dispersione del carburante o quant'altro, l'Operatore s'impegna a segnalare a SEA, entro le 24 ore, l'evento per l'esecuzione delle attività di ripristino delle matrici ambientali, con oneri a carico dello stesso, fermo restando l'esclusiva responsabilità, ai sensi di legge, dell'Operatore verso SEA e verso terzi.

È severamente vietato abbandonare attrezzature, materiali in genere e rifiuti speciali nell'area dell'impianto, nelle aree laterali, nei parcheggi aeromobili e nell'area di manovra.

4.4.11 Regolamento per l'accesso e la gestione degli impianti di deposito carburanti avio

Per le modalità di accesso e gestione degli impianti di deposito carburanti avio, riferirsi al capitolo 22 del Manuale di aeroporto di Malpensa: "Stoccaggio e gestione del carburante e delle merci pericolose".

4.5 Gestione informativa operatività di scalo

4.5.1 Il sistema informativo di scalo

Il sistema informativo di scalo, denominato M-AIS (Milan Airport Information System), permette la gestione dell'archivio orario voli e il monitoraggio operativo. Tale sistema ha il compito di gestire in modo centralizzato le fasi di generazione, aggiornamento e diffusione delle informazioni operative di scalo.

Le informazioni principali, aggregate e organizzate in funzione dell'entità volo, sono identificate essenzialmente dal seguente insieme di dati:

- scalo di origine (ICAO/IATA),
- orari di arrivo (STA/ETA/ATA - SIBT/EIBT/AIBT),
- numero volo in arrivo (ICAO/IATA),
- tipo aeromobile (ICAO/IATA),
- numero volo in partenza (ICAO/IATA),
- orari di partenza (STD/ETD/ATD - SOBT/EOBT/AOBT),
- scalo di destinazione (ICAO/IATA).

Principali funzioni del sistema M-AIS:

- mantiene memorizzati gli orari stagionali delle Compagnie Aeree operanti sullo scalo, rendendoli disponibili in lettura e per i periodici aggiornamenti;
- produce, a partire dai precedenti, gli orari operativi giornalieri organizzati per rotazioni, acquisendo in essi, altresì, eventuali modifiche ignote all'orario stagionale e provenienti direttamente dalle Compagnie (voli cancellati, voli charter, voli sostitutivi, etc.) e rende disponibili tali orari in lettura a qualunque sistema ne abbia necessità;
- acquisisce, nel corso della giornata operativa, le informazioni di aggiornamento (Estimated Time, Actual Time, etc.) dei movimenti rendendole disponibili in lettura a qualunque sistema ne abbia necessità;
- mantiene aggiornati i dati di monitoraggio operativo provenienti dai diversi sistemi permettendo di archivarli in un'apposita base dati di raccolta storica.

Il sistema informativo di scalo consente la messa a disposizione dei sottosistemi e dei dati a tutti gli Operatori aeroportuali, al fine di garantire il corretto scambio di tutte le informazioni sulle attività operative dello scalo.

Lo scalo gestisce/distribuisce, attraverso il sistema M-AIS, in modalità standard le seguenti categorie di dati:

- identificatori del volo (movimento ruotato) e dati di orario operativi;
- identificatori di movimento, dati di orario e di operatività programmati;
- stato operativo del volo;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-13

- risorse di scalo associate al volo;
- dati di carico per il calcolo dei diritti aeroportuali;

Lo scalo gestisce/distribuisce, attraverso il sistema M-AIS, su richiesta le seguenti categorie di dati:

- dati di carico finalizzati all'handling del volo;
- specifiche di servizio;
- risorse di handling associate al volo;
- parametri di scalo.

Ulteriori richieste relative a dati di pertinenza dei Vettori in relazione all'operatività stagionale dovranno essere inoltrate ai medesimi o ad Assoclearance.

I Vettori s'impegnano ad effettuare la programmazione della propria attività in coerenza con il routing e gli orari assegnati, nel rispetto della normativa e delle disposizioni di sicurezza, così da consentire al Gestore la corretta assegnazione delle risorse e la conseguente applicazione della normativa in materia di diritti aeroportuali.

4.5.1.1 Programmazione stagionale

Per programmazione stagionale si intende la definizione dell'orario dei voli operativi che ciascuna compagnia aerea dichiara che opereranno sullo scalo.

I dati di programmazione acquisiti direttamente dalle compagnie aeree devono essere in produzione (acquisiti in M-AIS tramite messaggi SCR) solo successivamente all'approvazione del coordinatore (Assoclearance), rilasciata sulla base delle indicazioni ricevute da Direzione Operations Malpensa.

Direzione Operations Malpensa riceve il messaggio SCR e deve provvedere all'elaborazione e verifica dei dati contenenti identificatori di movimento, dati di orario e di operatività programmati. Inoltre, deve provvedere alla corretta elaborazione delle procedure automatiche o all'imputazione dei dati necessari al corretto funzionamento dei sistemi.

L'acquisizione dei dati di programma dalle CNA deve avvenire nei tempi stabiliti, in accordo con Assoclearance affinché Direzione Operations Malpensa possa rendere disponibili allo scalo i dati in M-AIS in modo completo e unificato.

4.5.1.2 Programmazione giornaliera

Per programmazione giornaliera si intende la definizione dell'orario dei voli operativi aggiornato, rispetto al programma stagionale, sulla base dei dati più recenti resi disponibili dalle compagnie aeree.

I dati dell'orario giornaliero vengono forniti attraverso un coordinatore (Assoclearance), che raccoglie le modifiche rispetto alla programmazione stagionale fornite tramite un messaggio SCR ed autorizzate da Direzione Operations Malpensa.

Direzione Operations Malpensa riceve il messaggio SCR relativo alla variazione per uno o più voli e deve provvedere all'elaborazione e verifica dei dati contenenti:

- identificatori del volo (movimento ruotato) e dati di orario operativi;
- eventuale aggiornamento dei dati di programmazione risorse.

4.5.1.3 Gestione operativa

La gestione e il monitoraggio dei dati sull'operatività dei voli forniti per competenza dagli Operatori aeroportuali è relativa a:

- identificatori del volo (movimento ruotato) e dati di orario operativi: per tale tipologia di dati AOCC Malpensa si fa garante che le informazioni operative siano presenti, tempestive e corrette; inoltre, interviene sull'aggiornamento/completamento dei dati di arrivo/partenza e sulla gestione e programmazione delle risorse di scalo;
- identificatori di movimento, dati di orario e di operatività programmati: AOCC Malpensa effettua cambiamenti legati a variazioni operative (CLD, DVT, cambi macchine);
- risorse di scalo associate al volo: i dati vengono generati e gestiti da AOCC Malpensa tramite l'assegnazione delle risorse di scalo;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-14

- dati di carico per il calcolo dei diritti aeroportuali: tali dati sono verificati da AOCC Malpensa e, se necessario, completati ai fini della produzione del Giornale di Scalo;
- dati di carico finalizzati all'handling del volo: i dati vengono solamente distribuiti e non controllati;
- specifiche di servizio: vengono gestiti solamente i dati di pertinenza cioè i dati relativi ai servizi centralizzati (es. disabili, VIP, ecc.)
- risorse di handling associate al volo: i dati vengono solamente distribuiti e non controllati.

Le informazioni operative distribuite da AOCC Malpensa, essendo verificate nel momento in cui vengono acquisite, risultano dati di riferimento per lo scalo e per tutti gli Operatori dell'aeroporto. L'attendibilità e la tempestività delle informazioni è subordinata alla qualità del dato ricevuto ove di responsabilità di soggetti diversi da SEA: in particolare, i dati di responsabilità di Vettori ed handling Agent riproducono le informazioni ricevute dagli stessi.

4.5.1.4 Consuntivazione (Giornale di Scalo)¹

La consuntivazione dei dati operativi di traffico aereo, finalizzata alla fatturazione, avviene attraverso la funzione di Giornale di Scalo (GdS).

Il GdS deve contenere i dati necessari alla gestione amministrativa dei servizi resi da SEA alle Compagnie aeree (fatturazione).

Il corretto flusso della messaggistica contenente i dati relativi al GdS viene giornalmente garantito da tutta una serie di interventi, di correzione e/o inserimento, utilizzando le apposite funzioni realizzate all'interno del sistema M-AIS.

Il giorno successivo alla giornata operativa di riferimento, Direzione Operations – Airport Information Management effettua la verifica in via definitiva della disponibilità delle informazioni necessarie alla redazione del GdS, intervenendo con opportune modifiche e/o integrazioni tramite la documentazione in suo possesso (messaggi standard IATA e DUV).

Il GdS corretto viene successivamente messo a disposizione degli enti aziendali interessati per fini contabili e/o statistici.

Copia del GdS mensile viene trasmessa nel mese successivo a quello consuntivato su supporto informatico alla Direzione Territoriale di ENAC.

Con frequenza concordata, inoltre, il Gestore invia alla DA report statistici ad hoc su cancellazioni e ritardi.

4.5.1.5 Alimentazione di M-AIS dai DCS di Compagnia

Il sistema informativo di aeroporto, M-AIS (Milan Airport Information System), per poter assicurare l'operatività dello scalo Malpensa, deve essere alimentato dai DCS (Departure Control System) delle compagnie aeree sulla base di modalità standardizzate, secondo le seguenti indicazioni:

- le modalità riportate nel seguito sono quelle previste dai programmi predisposti da SEA per l'alimentazione automatica dei sistemi di aeroporto;
- le informazioni vengono richieste tramite messaggi con il formato previsto dagli standard IATA, per i quali SEA ha predisposto un programma di interpretazione automatica, ad eccezione dei dati amministrativi e contabili per i quali si richiede che venga inviata anche a SEA la documentazione DUA e DUV richiesta dalla legislazione italiana.

SEA rende disponibile una piattaforma di interfaccia per l'accesso ai DCS di compagnia.

¹ Riferimenti:

Manuale di Aeroporto – CAP.2.8: Metodo e procedure di registrazione dei movimenti aeromobili; la procedura definisce il processo di consuntivazione dei dati operativi di traffico aereo nel Giornale di Scalo, ai fini della fatturazione e dell'archiviazione dei suddetti dati.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-15

- Messaggi standard IATA

Le CNA sono tenute a rendere disponibili i messaggi previsti dalle normative IATA descritte nelle ultime edizioni dei manuali AIRPORT HANDLING MANUAL, PASSENGER SERVICE CONFERENCE RESOLUTION MANUAL e CARGO INTERCHANGE MESSAGE PROCEDURES MANUAL e di seguito elencati. I messaggi dovranno essere inviati nel formato completo, comprensivo delle parti opzionali, previsto dallo standard IATA, in tempo utile per la loro elaborazione.

Le informazioni devono essere disponibili non appena si generano, come previsto dalle normative IATA, sia per i voli in arrivo che per quelli in partenza.

Elenco messaggi IATA per voli in arrivo

CODICE	RIF. IATA	MESSAGGIO	SITA ADDRESS
BTM		Baggage Transfer Message	vedi nota
CPM	AHM 587	Container / Pallet Distribution Message	MXPMAXH
DIV	AHM 781	Aircraft Diversion Message	MXPMAXH
FFM	CIMP	Freight Flight Manifest / Airline Flight Manifest	MXPMAXH
LDM	AHM 583	Load Message	MXPMAXH
MVT	AHM 780	Aircraft Movement Message	MXPMAXH
PSM	RP 1715	Passenger Service Message	MXPMAXH MXPKAXH
PTM	RP 1718	Passenger Transfer Message	MXPMAXH
UCM	AHM 424	ULD Control Message	MXPMAXH

Elenco messaggi IATA per voli in partenza

I messaggi IATA per i voli in partenza dagli scali SEA devono essere inviati anche allo scalo di origine.

CODICE	RIF. IATA	MESSAGGIO	SITA ADDRESS
BSM	RP 1745	Baggage Source Message	MXPBRXH MXPBSXH
BUM	RP 1745	Baggage Unload Message	MXPBRXH MXPBSXH
CPM	AHM 587	Container / Pallet Distribution Message	MXPMAXH
DIV	AHM 781	Aircraft Diversion Message	MXPMAXH
FFM	CIMP	Freight Flight Manifest / Airline Flight Manifest	MXPMAXH
LDM	AHM 583	Load Message	MXPMAXH
MVT	AHM 780	Aircraft Movement Message	MXPMAXH
UCM	AHM 424	ULD Control Message	MXPMAXH
PAL	RP 1708	Passenger Assistance List	MXPMAXH MXPKAXH
PNL		Passenger Name List	Da concordare con il prestatore di servizio
PSM	RP 1715	Passenger Service Message	MXPMAXH MXPCSXH
PTM	RP 1718	Passenger Transfer Message	MXPMAXH

Di seguito, si riportano alcune note generali relative ai principali messaggi standard IATA previsti:

Messaggio BSM

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-16

Il messaggio BSM è obbligatorio sia per i bagagli in transito che per quelli originanti.

I sistemi SEA sono in grado di operare nell'ambito della normativa IATA sia per la lettura dei codici a barre delle etichette che per l'interpretazione della messaggistica. Il BHS (Baggage Handling System) di Malpensa è dotato di lettori scanner in grado di leggere etichette bagagli con codice a barre 10-digit, secondo le specifiche riportate nella "Resolution 740" della IATA ("Passenger Services Conference Resolutions Manual"). Le CNA sono tenute a rendere disponibili i messaggi BSM (Baggage Source Message, per i bagagli originanti) all'indirizzo MXPMAXH, secondo le specifiche IATA riportate nella "Recommended Practice 1745" ("Passenger Services Conference Resolution Manual").

SEA dispone di un sistema di back-up da utilizzarsi in caso di mancato ricevimento della messaggistica IATA. Per poter predisporre l'acquisizione dei dati mediante tale sistema, ogni compagnia dovrà fornire a SEA il formato dell'etichetta inviato alla Bag Tag Printer e comunicare ogni variazione in tempo utile per l'adeguamento dei programmi.

Messaggio BTM

Per i bagagli in transito, il Vettore che effettua la prosecuzione e che ha ricevuto dal Vettore cedente il BTM (Baggage Transfer Message) ha l'obbligo di inviare a SEA il corrispondente BSM.

Messaggio BUM

Il messaggio BUM (Baggage Unload Message) è indispensabile per effettuare la riconciliazione bagagli tramite BRS (Baggage Reconciliation System).

Messaggio FFM

Il messaggio FFM, per i voli in partenza, è emesso direttamente dal sistema FAST; quindi, per tutte le compagnie che fanno uso di tale sistema, il messaggio non deve essere inviato dal DCS.

Messaggio LDM

Le informazioni di seguito elencate dovranno essere rese disponibili nel messaggio LDM tramite le Supplementary Information (i dati sono da interpretare come totale imbarcato per destinazione dallo scalo di invio):

DESCRIZIONE
Bagagli, numero per destinazione
Bagagli, peso per destinazione
Merce, numero colli per destinazione
Merce, peso per destinazione
Posta, numero colli per destinazione
Posta, peso per destinazione
Merce sfusa, numero colli per destinazione
Merce sfusa, peso per destinazione
Carico in transito diretto, peso per destinazione

Per ogni volo in partenza, deve essere reso disponibile almeno 20 minuti prima dell'atterraggio dell'aeromobile, nel caso di volo con turn around normale di circa un'ora, e altrimenti almeno un'ora prima della partenza, un messaggio *preliminary* LDM contenente le informazioni relative al trasportato previsto in partenza.

Il messaggio LDM deve essere inviato da tutti gli scali precedenti previsti nel routing del volo.

Messaggio MVT

Il messaggio MVT deve essere inviato da tutti gli scali precedenti previsti nel routing del volo; inoltre, deve essere inviato dallo scalo successivo a quello SEA (Arrival message).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-17

Messaggio PNL

Il messaggio PNL deve essere inviato dal Vettore al prestatore di servizio in tempo utile per facilitare le operazioni di registrazione.

Messaggio PSM

Il messaggio PSM deve essere inviato in tempo utile per la gestione dei passeggeri che necessitano di assistenza speciale.

Dichiarazione unica del Vettore (DUA-DUV); piani di carico e centraggio

Secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, all'agente rampa o altro personale formalmente incaricato dal Vettore è demandato l'obbligo dell'accertamento dell'effettiva compilazione del piano di carico (load-sheet) e della sua approvazione da parte del Comandante del volo.

Vige, inoltre, l'obbligo di conservazione/disponibilità su sistema informatico da parte di Vettori e prestatore di servizio per almeno tre mesi dei documenti di carico relativi ai voli operati e/o assistiti sullo scalo e di segnalazione al Gestore del luogo/archivio elettronico dove questi documenti sono reperibili.

La Dichiarazione Unica del Vettore deve essere inviata all'indirizzo MXPPMAXH sia per i voli in arrivo (DUA) che per quelli in partenza (DUV).

La DUA deve essere inviata contestualmente all'operazione di block-on dell'aeromobile; la DUV deve essere inviata contestualmente alla fase di take-off.

L'omesso invio, o l'invio non conforme alle specifiche tecniche e/o al formato richiesto da SEA, costituisce inadempienza alle disposizioni del Regolamento.

Un esempio di tracciato standard della DUV, completo delle informazioni richieste, è riportato di seguito.

Esempio di DUA:

```

1.....10.....20.....30.....40.....50.....60..
1          *** DICHIARAZIONE UNICA DEL VETTORE ***
2 AEROPORTO      XXX      SCHEDULATO  XXX      ARRIVO
3                                     (TRANSITO)
4 TIPO DI TRAFFICO XX
5 VETTORE ESERCENTE XXX      VOLO N. 0000      DATA  GGMMAA
6 TIPO AEROMOBILE XXX      CPT      XXXXXXXXXXXXXXXX PLUS 00
7 MARCHE        XXXXX      QUAL. VOLO 00
8 PESO MAX DECOLLO 000      CONFIG. PAX 000
9                                     SPEDIZ. INF. KG11      N. COLLI 000
10                                    SPEDIZ. SUP. KG11      KG 0000
11 AEROPORTI *      PAX      * POSTA *      MERCI *
12 *      SBA TRA TOT *      SBA *      SBA      TRA      TOT *
13 X  XXX *      000 000 000 *      000 *      0000 0000 0000 *
14 X  XXX *      000 000 000 *      000 *      0000 0000 0000 *
15 X  XXX *      000 000 000 *      000 *      0000 0000 0000 *
16 X  TOTALI *      000 000 000 *      000 *      0000 0000 0000 *
17 TRANSITI DIRETTI 000                                     INFANTS 00
18 ATA HHMM      STA HHMM      RIT 000
19 IL VETTORE O L*AGENTE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

```

Esempio di DUV:

	REGOLAMENTO DI SCALO	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
	AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-18

```

1.....10.....20.....30.....40.....50.....60..
1          *** DICHIARAZIONE UNICA DEL VETTORE ***
2 AEROPORTO      XXX      SCHEDULATO      XXX
3
4          (TRANSITO)
5          PARTENZA
6 TIPO DI TRAFFICO  XX
7 VETTORE ESERCENTE XXX      VOLO N.      0000      DATA      GGMMAA
8 TIPO AEROMOBILE  XXX      CPT          XXXXXXXXXXXXXXXX PLUS 00
9 MARCHE          XXXXX      QUAL. VOLO  00
10 PESO MAX DECOLLO 000      CONFIG. PAX 000
11 PAX ADULTI PAGANTI 000      SPEDIZ. INF. KG11      N. COLLI      000
12 PAX RIDOTTI      000      SPEDIZ. SUP. KG11      KG      0000
13 AEROPORTI *      PAX      *      POSTA *      *      MERCI      *
14 *      IMB TRA TOT *      IMB *      IMB      TRA      TOT *
15 X XXX * 000 000 000 * 000 * 0000 0000 0000 *
16 X XXX * 000 000 000 * 000 * 0000 0000 0000 *
17 X XXX * 000 000 000 * 000 * 0000 0000 0000 *
18 X TOTALI * 000 000 000 * 000 * 0000 0000 0000 *
19
20          INFANTS      00
21 ATD HHMM      STD HHMM      RIT 000
22 IL VETTORE O L*AGENTE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

```

4.5.2 Prescrizioni di cybersecurity²

Gli Operatori devono assicurare la funzionalità dei sistemi informatici curandone i termini evolutivi nel rispetto degli standard di qualità e di sicurezza.

Gli Operatori ai fini di ridurre l'esposizione ai rischi derivanti da minacce di carattere cibernetico, in ottemperanza a ultime disposizioni legislative in materia, dovranno adottare misure tecnico-organizzative di contrasto in coerenza con istruzioni ricevute, Framework Cyber specifici e standard di sicurezza internazionali.

Gli Operatori dovranno quando possibile adottare, ai fini di garantire riservatezza, integrità e disponibilità dei servizi applicativi e delle informazioni necessarie e strumentali per l'operatività aeroportuale, adeguati sistemi infrastrutturali e di connettività con proprietà di resilienza, backup e recovery.

Gli Operatori dovranno curare la gestione evolutiva delle componenti hardware e software per le applicazioni in utilizzo e verificarne periodicamente l'esposizione a vulnerabilità di sicurezza cibernetica, applicando le eventuali misure di correzione identificate, ai fini di evitare situazioni di criticità e discontinuità dei servizi applicativi, a supporto dell'operatività aeroportuale.

2

Riferimenti:

- Regolamento (UE) 1583/2019;
- Nota ENAC-PROT-19/10/2021-0119412-P relativa a "misure di prevenzione in materia di cybersecurity - Regolamento UE 2019/1583";
- Standard ISO/IEC 27001 (Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti); definisce i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI o ISMS, dall'inglese Information Security Management System), ed include aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa;
- US NIST (National Institute of Standards and Technology) Cybersecurity Framework;
- Linee guida Assaeroporti in materia di cybersecurity.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-19

Gli Operatori dovranno curare la gestione delle forniture e dei Fornitori secondo criteri strutturati e conformi alle direttive normative in materia di Cyber-Security e comunque a tutela della protezione delle informazioni.

Gli Operatori dovranno predisporre programmi di sicurezza cibernetica che conterranno le strategie di adozione delle misure protettive predisposte nei confronti degli attacchi informatici, elaborate e attuate in conformità a una valutazione periodica del rischio Cyber.

Gli Operatori dovranno aver individuato e nominato di conseguenza, all'interno della propria struttura organizzativa, il referente Responsabile in merito a tematiche di sicurezza informatica.

Gli Operatori dovranno altresì predisporre opportune procedure da adottarsi nei casi di indisponibilità dei servizi applicativi strumentali per malfunzionamento o guasto tecnico e per situazioni di compromissione potenzialmente riconducibili ad attacco Cyber, contemplando l'attuazione di attività manuali e su supporto cartaceo in alternativa all'utilizzo delle piattaforme informatizzate.

4.6 Obblighi per l'accesso e l'operatività

L'Operatore deve attenersi, nello svolgimento della propria attività, a tutte le disposizioni emanate dalla Direzione Territoriale di ENAC, dalla Dogana, dalla Pubblica Sicurezza e dalle altre autorità competenti, nonché dalla stessa SEA.

L'Operatore deve, inoltre, assicurare l'esercizio dell'attività in conformità alle normative vigenti.

Gli Operatori, ove richiesto, devono dimostrare a SEA di aver stipulato, in conformità con la legislazione in materia in vigore, adeguate polizze con primaria compagnia di assicurazione in relazione all'attività svolta; condizioni minime di copertura dovranno essere conformi a quanto in materia indicato da SEA e approvato da ENAC.

4.6.1 Sicurezza del personale

4.6.1.1 Sicurezza e igiene del lavoro

L'Operatore, nella sua qualità di datore di lavoro, è pienamente e unicamente responsabile degli obblighi a garanzia della salute e sicurezza del personale utilizzato sul luogo di lavoro di cui alla normativa vigente, e si impegna a valutare e sviluppare, per le proprie competenze, il piano dei rischi e di evacuazione, in coerenza a quello adottato da SEA.

Tutti gli Operatori all'interno dello scalo, nello svolgimento delle attività di loro competenza, sono tenuti al rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro.

Tutte le attrezzature impiegate sul sedime aeroportuale devono essere conformi ai requisiti normativi, dotate delle idonee misure di protezione antinfortunistica ai fini della salute e sicurezza e adeguate al lavoro da svolgere. Inoltre, devono essere utilizzate conformemente alle normative di riferimento in materia e adeguatamente mantenute nel rispetto dei dettami del costruttore e delle norme di riferimento.

Tutti i soggetti operanti in airside (area di movimento e di manovra) sono obbligati ad indossare indumenti ad alta visibilità che devono rispondere a quanto previsto dalla vigente normativa nazionale, a Eu Reg. 139/2014 ADR.OPS.D.070 e alla norma UNI EN 20471.

Gli indumenti ad alta visibilità indossati devono essere almeno di classe 2 (ogni datore di lavoro a seguito della propria valutazione del rischio potrà dotare il proprio personale di indumenti ad alta visibilità di classe superiore); non sono ammessi indumenti ad alta visibilità di classe inferiore (ad es. classe 1).

Tutti gli indumenti ad Alta visibilità devono riportare il logo della Società di appartenenza del soggetto.

Resta inteso che tutti i datori di lavoro dovranno adempiere agli obblighi di informazione, formazione ed addestramento conformi alle previsioni di cui al Titolo III del D. Lgs. n. 81/2008.

Il Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), implementato da SEA SpA è certificato in conformità alla norma UNI ISO 45001:2018; la certificazione è stata rilasciata

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-20

da un Organismo di Certificazione accreditato e viene mantenuta attiva attraverso audit periodici di sorveglianza e rinnovo.

4.6.1.2 Tesserini di accesso

Il personale degli Operatori e società operanti in aeroporto, anche in relazione a motivi di sicurezza, dovrà essere munito dell'apposita tessera di accesso agli spazi aeroportuali, rilasciata da ENAC ed emessa da SEA, a seguito nullaosta delle autorità di controllo, in conformità a quanto previsto dal vigente PSA, e previa partecipazione al corso di sensibilizzazione in materia di sicurezza previsto dalla normativa comunitaria e corrispondente regolamentazione di recepimento.

Al momento della richiesta di emissione o rinnovo del badge aeroportuale, SEA richiederà la presentazione di un certificato attestante la partecipazione ad un corso obbligatorio di Airside Safety in base a quanto previsto dalla normativa EASA (si veda il paragrafo 4.6.2), nonché dal PNS (allegato 1, capitolo 1, edizione 3, punto 2.3).

Le emissioni di duplicati vengono effettuate in caso di smarrimento o furto di tesserini in corso di validità.

In caso di furto o smarrimento del tesserino, l'interessato deve effettuare la denuncia agli Enti di Stato competenti, compilando l'apposita modulistica.

L'Ufficio Tesserini SEA, a seguito della presentazione della copia della denuncia effettuata da parte dell'interessato e lettera autorizzativa su carta intestata dell'azienda, provvede ad emettere il duplicato.

In caso di inutilizzabilità del tesserino (perché usurato o smagnetizzato o rotto), il titolare dello stesso è tenuto a comunicare il fatto all'Ufficio Tesserini SEA, che provvede a ritirare il tesserino inutilizzabile e ad emettere quello sostitutivo.

Ove la tessera aeroportuale non venisse concessa o venisse ritirata dall'autorità di controllo, la persona coinvolta da tale provvedimento non potrà prestare attività in aeroporto.

L'Ufficio Tesserini SEA di Malpensa è ubicato al Terminal 1 ed è aperto al pubblico da lunedì a venerdì tranne i festivi, con orario continuato dalle 8.30 alle 15.30.

Quando l'Ufficio Tesserini SEA è chiuso, i *visitor* pass possono essere richiesti al Responsabile in turno di SEA Security, presente ai filtri sicurezza al Terminal 1, sempre e solo nei casi previsti dai precetti vigenti.

4.6.1.3 Uso di alcol, sostanze stupefacenti e medicinali³

Ai sensi della normativa vigente, sono espressamente vietati durante l'orario di servizio la somministrazione e l'assunzione di sostanze alcoliche, l'uso di droghe e l'assunzione di medicinali che possono influire negativamente sulle capacità psico-fisiche degli operatori in modo tale da comprometterne la sicurezza e quella delle operazioni aeroportuali.

Analogamente è vietato a chiunque di intraprendere le attività operative se non in condizioni psico-fisiche adeguate.

Il divieto si applica al personale coinvolto in:

- operazioni aeroportuali,
- operazioni antincendio e di primo soccorso (Vigili del Fuoco),
- manutenzione dell'Aeroporto,

³ Riferimenti:

- Manuale di Aeroporto – PARTE B - CAP.2.6: Uso di alcol, droghe e medicinali;
- Reg.UE 139/14 - ADR.OR.C.045 e correlati acceptable means of compliance
- Decreto Legislativo 81/2008 "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-21

- al personale non scortato che opera sull'area di movimento e/o in altre aree operative dell' *airside*.

Per ottemperare a quanto disposto, ogni organizzazione è tenuta ad informare il proprio personale sui rischi associati all'uso di alcol, droghe e/o medicinali e a predisporre procedure appropriate per vietare al proprio personale dipendente l'espletamento delle attività lavorative sotto l'effetto delle suddette sostanze, nonché il loro consumo durante le ore di servizio in aeroporto.

Ferme restando le responsabilità di ogni organizzazione al rispetto della normativa vigente applicabile, SEA verificherà che le stesse emanino e applichino le proprie procedure in conformità a quanto previsto dal Reg. EU 139/2014, rif. ADR.OR.C.045, nonché alla presente prescrizione.

Rischi in caso di assunzione di sostanze alcoliche droghe o medicinali

L'assunzione di alcol, droghe e/o medicinali durante lo svolgimento di ogni attività lavorativa in ambito aeroportuale può comportare gravi rischi per la sicurezza e la salute del singolo lavoratore, dei colleghi e potenzialmente dei passeggeri e dell'utenza presente in aeroporto.

Si dispone quindi, che il lavoratore che manifesti sintomi correlabili all'assunzione di sostanze alcoliche/superalcoliche e/o stupefacenti/psicotrope o che si trovi in stato confusionale o di difficoltà psico-motorie venga allontanato dalla posizione di lavoro.

È fatto obbligo al dipendente di informare il Medico Competente della propria Azienda qualora si trovasse ad assumere medicinali che possano compromettere le sue capacità cognitive e/o fisiche durante il lavoro.

Inoltre, ogniqualvolta un soggetto operante in ambito aeroportuale abbia il sospetto che altro lavoratore/soggetto sia sotto l'effetto di alcol, droghe e/o medicinali, dovrà renderlo noto al responsabile dello stesso che, a sua volta, lo comunicherà al Preposto aziendale per l'attivazione delle procedure interne.

4.6.1.4 Circolazione veicolare nei terminal

Sono definiti velocipedi tutti i veicoli a due o più ruote funzionanti a propulsione esclusivamente muscolare, per mezzo di pedali o analoghi dispositivi azionati dalle persone che si trovano sul veicolo.

Sono considerati in questa categoria anche tutti i tipi di monopattini.

Sono altresì considerati velocipedi le biciclette a pedalata assistita dotate di un motore ausiliario elettrico.

Rientrano in questa categoria anche tutti i seguenti ausili alla mobilità dotati di motore elettrico:

- monopattini elettrici,
- Hoverboard e Hoverboard con Manubrio (veicoli a due ruote parallele che, mediante sensori giroscopici e opportuna elettronica di bordo, riescono a mantenersi in equilibrio orizzontale),
- Segway (monopattino intelligente),
- Monowheel (motoveicolo con una sola ruota, adibito al trasporto del solo conducente)

La circolazione dei suddetti veicoli è vietata in tutte le aree del terminal.

Il divieto non si applica a veicoli di servizio, il cui utilizzo deve essere autorizzato da SEA.

4.6.1.5 Divieto di fumo in airside

Il divieto di fumo sussiste in tutto il sedime aeroportuale airside (lato volo), fatto salvo le aree appositamente designate, indicate nel Manuale di Aeroporto.

4.6.2 Training Management System ed obblighi formativi

Il Regolamento EU139/14 e successivi emendamenti, definiscono il ruolo del Gestore in ambito di **obblighi formativi anche rispetto ad ogni operatore/società/ente terzo operante in aeroporto.**

Il training deve includere i seguenti aspetti:

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-22

- **Training iniziale (Initial Training)** teorico e pratico.
- **Training periodico (Recurrent Training):** ogni 24 mesi.
- **Refresher training:** formazione da effettuarsi al rientro di una lunga assenza (3 mesi).
- **Continuation training:** al cambio di mansione/società, l'operatore effettua i corsi previsti dalla nuova mansione mantenendo la validità della formazione precedente.
- **Proficiency Check:** ogni 24 mesi attraverso la verifica del mantenimento delle competenze acquisite nello svolgimento dei compiti assegnati.

I contenuti devono essere appropriati alla mansione svolta e devono includere le procedure e i requisiti richiesti dal Gestore aeroportuale

È onere di ogni società che opera in ambito aeroportuale garantire che il proprio personale sia formato e addestrato in rispondenza alla normativa di riferimento nazionale e internazionale rispetto ai rischi specifici delle proprie attività/aree e alle procedure del Gestore in funzione dell'attività assegnata.

E' richiesto ad ogni operatore - in linea con il Regolamento EASA (European Aviation Safety Agency) Reg.EU139/14 - AMC1.ADR.OR.D.17, di adottare un proprio "programma di training" che contenga il processo di esecuzione di training iniziale, periodico, refresher, continuation e anche di Proficiency Check per le proprie attività e procedure operative. Ciò è inteso per ogni figura professionale ognuno per le attribuzioni di competenza, incluse le figure di instructor e assessor. ENAC e SEA, potranno richiedere in qualsiasi momento evidenza della completezza e validità del processo formativo per ogni singola persona.

Per quanto riguarda gli utilizzatori delle infrastrutture centralizzate, è compito di ogni Società/Operatore Terzo di trasmettere al Gestore SEA le evidenze della formazione, dell'addestramento e dei Proficiency Check effettuati su delega del Gestore stesso in relazione alle procedure del Gestore.

Il Gestore aeroportuale garantisce che le persone non scortate che operano nell'area di movimento o in altre aree operative dell'aeroporto siano adeguatamente formate e addestrate rispetto alle procedure e agli aspetti di Safety al fine di garantire un alto standard di sicurezza operativa.

Il Gestore aeroportuale garantisce che le persone di cui sopra abbiano dimostrato le proprie capacità nell'esercizio delle funzioni loro assegnate mediante controlli di professionalità a intervalli adeguati a garantire il mantenimento delle competenze.

Il Gestore, attraverso la funzione Training Shared Services eroga agli operatori aeroportuali i corsi obbligatori *safety related* come stabilito dal regolamento EU139/14.

Come stabilito dal Programma Nazionale di Sicurezza di ENAC, è inoltre possibile richiedere anche i corsi Security (cat.A13 e A15) per l'ottenimento del tesserino aeroportuale.

Il rilascio di un tesserino aeroportuale che consenta l'accesso al piazzale è subordinato alla verifica dell'adempimento degli obblighi formativi previsti, pertanto, l'accesso all'area airside è controllato e viene inibito in caso di formazione mancante o scaduta.

Per poter accedere e operare in area airside, sono obbligatori e fondamentali i seguenti corsi:

- **Security PNS cat.A13 o cat.A13+A15;** recurrent ogni 60 mesi
- **Airside Safety;** recurrent ogni 24 mesi

Per il solo personale che svolge l'attività lavorativa prevalentemente sottobordo in Airside e per i Vigili del Fuoco sono obbligatori alcuni corsi specifici che per praticità di fruizione sono stati resi disponibili dal Gestore in un **pacchetto formativo/addestrativo specifico** denominato **Airside Safety Plus** che include, oltre all'Airside Safety standard:

- **SAFETY Net**
- **PEA – Piano di Emergenza Aeronautica**
- **FOD – Foreign Object Debris**

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-23

- **HAND Signals**

Per la sola formazione iniziale (**Training iniziale**), al suddetto pacchetto formativo teorico fa seguito un modulo pratico; il corso si completa con l'effettuazione di un assessment in presenza. La funzione Training Shared Services di SEA mette a disposizione apposite sessioni di assessment Airside Safety Plus prenotabili dall'apposita pagina del sito <https://milanairports.com>. I corsi recurrent prevedono la sola parte teorica e non prevedono la parte pratica.

Il **personale che debba recarsi sottobordo anche occasionalmente non in possesso di attestato Airside Safety Plus**, pur in possesso di badge che ne autorizzi l'accesso, dovrà essere accompagnato durante la permanenza in area aeromobile e adiacenze (ERA) da personale in possesso di attestato Airside Safety Plus.

In nessun altro caso il **personale che non riporti sul proprio badge le autorizzazioni previste** potrà recarsi sottobordo, eccetto per i casi di scorta o per coloro che in possesso di Visitor Pass debbano recarsi in aree coerenti con il tesserino di chi accompagna ed eccetto per i casi di emergenza, per i quali, se accompagnati, è consentito accedere ad aree non corrispondenti a quelle indicate sul proprio tesserino.

Per ogni tipologia di corso è previsto un **Recurrent Training ogni 24 mesi** ritenuto mandatorio per il mantenimento della qualificazione.

Sempre in ottemperanza alle disposizioni del Regolamento EASA, inoltre, è previsto in alternanza al Recurrent Training, ogni 24 mesi l'attività denominata **PROFICIENCY CHECK**, una valutazione obbligatoria in base ai profili di ruolo atta a verificare il mantenimento delle competenze.

Se l'attività dell'operatore comporta **la guida di un veicolo o mezzo speciale**, inoltre, è obbligatorio conseguire la **Patente di Scalo** (vedi Cap.9.2 del Regolamento di Scalo per le modalità di emissione, di formazione e mantenimento).

La validità della Patente di Scalo è di 4 anni per entrambe le tipologie, Patente Verde per la guida in apron e Patente Rossa per la guida in area di manovra. Anche la Patente di Scalo prevede un Recurrent Training specifico ogni 24 mesi alternato al Proficiency Check.

Si specifica che sulla base del principio per il quale viene considerata assolta la rispondenza normativa in tema di formazione per le Patenti di scalo emesse da altri scali (solo scali italiani, esclusi gli esteri), il Recurrent Training è da effettuarsi sullo scalo in cui è stata emessa la patente. A scadenza della patente originaria, è necessario effettuare richiesta di familiarizzazione presso il Gestore SEA.

Il personale che interrompe l'attività aeroportuale per un periodo continuativo di oltre **3 mesi** deve effettuare il corso di **Refresher Training da lunga Assenza** prima del rientro in servizio. Il corso è erogato da Training Shared Services SEA. La società di appartenenza dell'operatore rientrato da lunga assenza dovrà provvedere al completamento del refresher training con un intervento aggiuntivo mirato pratico relativo ad eventuali aggiornamenti delle procedure interne. Gli operatori aeroportuali sono tenuti a comunicare a Training Shared Services SEA i dati relativi alle lunghe assenze per la tracciatura a sistema.

Gli operatori aeroportuali che utilizzano le infrastrutture centralizzate (loading bridge, visual docking guidance system, 400hz, condizionatore fisso, cloratore) devono effettuare i corsi iniziali e periodici oltre alle valutazioni (Proficiency Check) previsti dal gestore con le modalità stabilite nel Manuale d'Aeroporto (Cap.3 - Qualificazione e addestramento del personale operante in aeroporto) attraverso le attività che instructor e assessor interni nominati dal Gestore potranno erogare.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-24

Relativamente alla Normativa ENAC - Circolare GEN02A ed Europea - EU1107/06, è obbligatoria la **formazione in ambito Passeggeri a Ridotta Mobilità** per tutti coloro che possono venire a contatto con i passeggeri in area landside e in area airside, incluse tutte le persone che prestano attività presso gli esercizi commerciali. Per tutti gli operatori che si interfacciano con il pubblico viaggiante la normativa prevede un corso recurrent ogni 24 mesi. A tale rispondenza sono previsti Audit periodici da parte degli Enti preposti.

Per tutti gli elementi di Training sopra descritti è ribadita la mandatorietà. In assenza dell'osservanza prevista, decade il titolo di qualificazione ad operare in tali ambiti.

I contenuti di sintesi del corso Airside Safety:

- Definizione aree aeroportuali;
- Normativa di riferimento in materia di Aerodrome Safety;
- I rischi in airside - norme generali di comportamento;
- Il concetto di Safety Management System e di Safety Policy;
- Monitoring e promotion: i safety observer
- Definizione e approfondimento di Hazard, Risk, Incident e Accident;
- Importanza del Safety Reporting - Compilazione del Ground Safety Report – GSR;
- L'importanza e il significato del fattore umano in airside;
- Possibili impatti e conseguenze dei comportamenti non safety oriented.

I contenuti di sintesi del corso Piano di Emergenza Aeronautica (PEA):

- Normativa di riferimento;
- Le emergenze in aeroporto – Piano Emergenza Aeronautica di SEA;
- TAM TAM - Tele Allarme Multimediale Tele Allertamento Multimediale;
- COE - Centro Operativo per l'Emergenza;
- PCA - Posto di Comando Avanzato;
- EPIC - Emergency Procedures Information Centre;
- Stati di allarme, emergenza, incidente;
- Ruoli e responsabilità dei soggetti ed Enti coinvolti;
- Eventi previsti;
- Comunicazioni;
- Punto di Raduno;
- Incidente / Soccorsi e Assistenza alle vittime;
- AEC - Aerodrome Emergency Committee;
- OCT – Observer Critique Team.

I contenuti di sintesi del corso Safety Net:

- Definizione di Safety Net;
- Zone Pericolose durante il Rifornimento Carburante;
- Ruoli e responsabilità durante le operazioni di Rifornimento Carburante;
- Rifornimento Carburante con passeggeri a bordo o in Imbarco/Sbarco;
- Procedura di Emergenza durante il Rifornimento Carburante;
- Raccomandazioni e divieti in Apron;
- Antincendio – descrizione e introduzione uso estintori.

I contenuti di sintesi del corso FOD:

- Definizioni;
- Prevenzione Fod;
- Individuazione e rimozione Fod;
- Human Factor.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-25

I contenuti di sintesi del corso Hand Signal:

- Segnali Manuali standard di emergenza:
 - Recommend Evacuation;
 - Recommend Stop;
 - Emergency Contained;
 - Fire.

Per informazioni sulle modalità di attivazione corsi messi a disposizione della comunità aeroportuale da SEA, è possibile consultare il sito <https://milanairports.com>, pagina Training Shared Services.

4.6.3 Gestione ambientale

4.6.3.1 Tutela ambientale

L'Operatore è l'unico responsabile, in sede civile e penale, dell'attuazione delle norme vigenti in materia di tutela ambientale ed antinquinamento, impegnandosi ad ottenere tutte le eventuali autorizzazioni necessarie all'esercizio dell'attività.

L'Operatore è altresì responsabile per eventuali episodi di inquinamento derivanti dalla propria attività, dalle attività di Terzi da Lui coordinati, o dalla gestione degli spazi assegnati e delle relative pertinenze, rispetto ai quali si impegna ad eseguire ogni necessario intervento di bonifica e ripristino. Tali interventi saranno sempre preventivamente concordati con SEA e con gli eventuali Enti di controllo competenti.

L'Operatore s'impegna a tenere indenne SEA da pretese o richieste da chiunque formulate, e a risarcire SEA e/o eventuali terzi per tutti i danni patiti e patienti. Gli spazi e le relative pertinenze dovranno essere restituiti a SEA immediatamente agibili e non necessitanti d'alcun ulteriore intervento di bonifica e/o asportazione di materiali di qualsivoglia genere e natura, a tale scopo fornendo, a fronte di specifica ed insindacabile richiesta di SEA, ogni documentazione che dovesse essere a qualsiasi titolo richiesta.

SEA mette a disposizione di tutti gli Operatori aeroportuali, sul proprio sito internet, il "Sustainability Report" che, pubblicato su base annuale, esplicita per ogni fattore ambientale gli elementi di interesse collettivo.

Attività di monitoraggio vengono eseguite da SEA, a propria discrezione ed insindacabile giudizio, in ottemperanza alle normative vigenti.

I terzi che operano sul sedime aeroportuale devono attenersi ai seguenti principi:

Principio dell'azione preventiva e principio di correzione

Questo principio impone che la tutela dell'ambiente si configuri, anzitutto e prevalentemente, come tutela preventiva. L'esigenza è di fondamentale importanza non solo perché prevenire è sempre meno gravoso che risarcire ma anche, e soprattutto, per la considerazione che conseguenze dannose potrebbero eccedere qualsiasi possibilità di riparazione.

La migliore azione di tutela dell'ambiente è certamente quella che **evita** la creazione di inquinamenti o danni agli equilibri ecologici.

Principio di precauzione

Esprime un'esigenza tipicamente cautelare e consiste nella necessità di perseguire gli obiettivi della tutela dell'ambiente anche quando manchi l'evidenza scientifica di un danno incombente, cioè quando non sussista interamente l'evidenza di un collegamento causale tra una situazione potenzialmente dannosa e conseguenze lesive dell'ambiente anche quando la conoscenza scientifica non sia comunque completa.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-26

Detto principio si fonda sulla necessità di garantire la primarietà del valore ambiente la cui sicurezza deve essere tutelata cautelativamente pur in assenza di evidenza scientifica.

Tra gli strumenti procedurali che contribuiscono a rendere concretamente operativo l'approccio precauzionale è fondamentale citare l'inversione dell'onere della prova.

Ai fini di tutela degli equilibri ecologici, è necessario quindi dimostrare all'occorrenza che le attività e/o le forniture oggetto del contratto non danneggiano l'ambiente.

Principio del bilanciamento: gradualità e dinamicità della tutela dell'ambiente

Questo principio richiama da vicino l'accezione della primarietà dell'ambiente in base al quale il plusvalore da riconoscere all'ambiente stesso non può essere inteso come sovraordinazione aprioristica rispetto agli altri interessi, ma deve essere più realisticamente inteso nel senso che l'interesse ambientale viene sempre adeguatamente ponderato in tutti i processi decisionali.

Principio dell'informazione ambientale

Il principio dell'informazione ambientale nasce dalla consapevolezza della necessità di consentire la conoscenza tempestiva da parte di tutti i soggetti, pubblici o privati, coinvolti nell'azione di tutela o comunque interessati ai mutamenti degli equilibri ecologici, di informazioni che risultino continue, complete, obiettive, affidabili e comprensibili, in ordine ai fenomeni naturali, alle situazioni create dall'attività umana, ai problemi, ai pericoli, alle decisioni, alle scelte ed alle strategie che concernono la tutela dell'ambiente

Principio di corresponsabilità e principio di cooperazione

Il principio di corresponsabilità e il conseguente principio di cooperazione si collocano come ineludibile fondamento di ogni sistema che intende perseguire razionalmente una tutela efficace ed effettiva del valore costituzionale dell'ambiente.

Nei problemi relativi agli equilibri ecologici sono necessariamente coinvolti tutti, i soggetti privati, in qualità di singoli cittadini, di consumatori, di imprenditori; le amministrazioni pubbliche, ciascuna al livello territoriale corrispondente alla dimensione del problema da affrontare.

Nessun soggetto può essere considerato a priori escluso. Dunque, in base al principio di corresponsabilità ad ogni soggetto e ad ogni livello territoriale di governo deve essere riconosciuto un ruolo attivo.

La necessità, quindi, è quella di affrontare le responsabilità ambientali **nell'ottica di un rapporto di collaborazione** piuttosto che di opposizione.

Principio di economicità

L'ambiente deve essere considerato come una sorta di **patrimonio multifunzionale**. La conseguenza è che in questa ottica si rendono possibili valutazioni economiche. Il criterio fondamentale elaborato per tradurre in termini giuridici le necessità legate ai costi ambientali è **costituito dal principio in base al quale “chi inquina paga”**.

Il criterio del danno ambientale

“Qualunque fatto doloso o colposo in violazione di disposizioni di legge, o di provvedimenti adottati in base a Legge, che compromette l'ambiente ad esso arrecando un danno, alterandolo, deteriorandolo, distruggendolo in tutto o in parte, **obbliga l'autore del fatto al risarcimento del danno**”.

Nel contesto normativo è inoltre opportuno segnalare che il D.Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 “Norme in materia ambientale” all'art. 264 ha abrogato il D. Lgs. 5.2.1997 n. 22; al fine di assicurare che

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-27

non vi sia alcuna soluzione di continuità nel passaggio dalla preesistente normativa a quella prevista dal decreto 152/2006, i provvedimenti attuativi del d. Lgs. 22/97 continuano ad applicarsi fino all'entrata in vigore dei corrispondenti provvedimenti attuativi.

Il citato D. Lgs. 152/2006 prevede, in materia ambientale, l'applicazione dei principi di "**prevenzione**" e di "**precauzione**" in base ai quali occorre in primis evitare di creare rischi per l'ambiente, e solo in subordine cercare di arginare quelli esistenti o quelli che si dovessero verificare come stabilito all'art. 311 c.2 che detta: "Quando si verifica un danno ambientale cagionato dagli operatori le cui attività sono elencate nell'allegato 5 alla presente parte sesta, gli stessi sono obbligati all'adozione delle misure di riparazione di cui all'allegato 3 alla medesima parte sesta secondo i criteri ivi previsti, da effettuare entro il termine congruo di cui all'articolo 314, comma 2, del presente decreto. Ai medesimi obblighi è tenuto chiunque altro cagioni un danno ambientale con dolo o colpa. Solo quando l'adozione delle misure di riparazione anzidette risulti in tutto o in parte omessa, o comunque realizzata in modo incompleto o difforme dai termini e modalità prescritti, il Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare determina i costi delle attività necessarie a conseguire la completa e corretta attuazione e agisce nei confronti del soggetto obbligato per ottenere il pagamento delle somme corrispondenti".

Con particolare riferimento alla disciplina sui rifiuti, l'art. 192 del D. Lgs. 152/2006 ne dispone il divieto di abbandono e deposito incontrollato sul suolo e nel suolo e l'immissione in corpi d'acqua superficiali e sotterranei.

Per completare il quadro della responsabilità è opportuno evidenziare che anche in materia di tutela delle acque dall'inquinamento valgono i principi di cui all'art. 3-ter del succitato D. Lgs. 152/06, di seguito riportati: "la tutela dell'ambiente e degli ecosistemi naturali e del patrimonio culturale deve essere garantita da tutti gli enti pubblici e privati e dalle persone fisiche e giuridiche pubbliche o private, mediante una adeguata azione che sia informata ai principi della precauzione, dell'azione preventiva, della correzione, in via prioritaria alla fonte, dei danni causati all'ambiente, nonché al principio "chi inquina paga".

Quindi il responsabile d'un evento lesivo per qualsiasi comparto ambientale dovrà porre in essere tutti gli interventi atti ad eliminare le fonti inquinanti, riducendo le concentrazioni delle fonti inquinanti al suolo e nelle acque sotterranee a livello uguale od inferiore ai valori di concentrazione individuati dall'analisi di rischio.

Il Responsabile deve provvedere immediatamente alla messa in sicurezza d'emergenza nel caso di contaminazioni, incendi od esplosioni, provvedendo poi ad interventi di messa in sicurezza operativa e permanente al fine di isolare in modo definitivo le fonti inquinanti; l'art. 242 del D. Lgs. 152/2006 prevede che in caso di potenziale inquinamento il responsabile debba mettere in atto entro 24 ore le misure di prevenzione e di messa in sicurezza d'emergenza, ed in caso di superamento dei valori fornisca notizia agli Enti competenti e predisponga un piano di bonifica ("piano di caratterizzazione").

Si segnala all'attenzione dell'Operatore che SEA, nei propri contratti, prevede, quale giustificato motivo di risoluzione, il ricorrere di uno dei seguenti casi:

- A. inosservanza dei sopra esposti principi/criteri;
- B. mancata comunicazione di eventuali procedimenti in corso conseguenti alla violazione di normativa in materia ambientale;
- C. mancata presentazione di documentazione tecnico scientifica richiesta;
- D. gravi inosservanze della normativa ambientale in seguito alle verifiche effettuate.

SEA si riserva inoltre di proporre le conseguenti azioni di rivalsa e di risarcimento dei danni (anche di immagine).

In particolare, nel caso di cui al precedente punto B, SEA, in relazione ai procedimenti relativi alla violazione di normativa in materia ambientale, seppure questi siano stati debitamente comunicati, potrà valutare a proprio insindacabile giudizio le ricadute negative (anche di immagine) e procedere alla risoluzione del contratto senza che l'Operatore possa avanzare alcuna pretesa.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-28

4.6.3.2 Smaltimento rifiuti solidi urbani e speciali

L'Operatore dovrà provvedere a propria cura e spese, sotto la propria esclusiva responsabilità, nel rispetto e con le modalità previste dalla normativa vigente, e comunque sollevando SEA SPA da ogni responsabilità e conseguenza, alla pulizia degli spazi assegnati e al conferimento giornaliero (secondo modalità concordate con SEA) dei rifiuti solidi urbani presso le dotazioni impiantistiche indicate da SEA.

Qualora richiesto da SEA, l'Operatore dovrà selezionare e conferire separatamente i propri rifiuti urbani secondo la normativa in materia di raccolta differenziata, ovvero secondo le specifiche indicate con apposita comunicazione: sia che derivino dalla pulizia degli spazi assegnati che dai rifiuti di bordo degli aeromobili (es: raccolta della carta dei giornali/riviste dagli aa/mm).

L'Operatore s'impegna a rimborsare a SEA, per la quota di propria competenza, gli oneri relativi allo sgombero dei rifiuti solidi urbani e assimilati nonché quelli relativi al trasporto e allo smaltimento dei suddetti rifiuti, effettuato dalle aziende incaricate dall'Ente territoriale competente.

I rifiuti speciali, come definiti dal D. Lgs. 152/2006 e succ. mod. sono gestiti direttamente dal produttore nel rispetto delle normative nazionali e regionali di settore; l'operatore e produttore di rifiuti speciali si impegna ad adeguare le proprie modalità di gestione dei rifiuti conformandole ad eventuali aggiornamenti o nuovi dispositivi normativi che nel tempo dovessero essere emanati. Il mancato rispetto della normativa in materia di rifiuti speciali costituirà violazione degli obblighi contrattuali.

4.6.3.3 Tutela delle acque

SEA garantisce, attraverso il proprio acquedotto, l'approvvigionamento e la distribuzione di acqua ad elevato standard qualitativo per gli usi richiesti all'interno del sedime aeroportuale.

Ogni Operatore è tenuto a corrispondere a SEA, per la propria quota, gli oneri di approvvigionamento idrico e di allontanamento – smaltimento delle acque reflue di scarico.

Sulla base delle disposizioni normative, ed in collaborazione con gli Enti di controllo, SEA attua un cronoprogramma di monitoraggio delle acque e delle acque reflue, nonché il controllo della falda idrica sotterranea: alla luce della crescente importanza di tale fondamentale bene collettivo saranno attivate azioni ed iniziative di saving alle quali gli Operatori sono tenuti ad impegnarsi ad adire.

4.6.3.4 Qualità del sistema di gestione ambientale

SEA, in qualità di Gestore aeroportuale, ha il compito della gestione ambientale degli scali di Linate e Malpensa. A partire dal 2006, la società è si è dotata del Sistema di Certificazione Ambientale UNI EN ISO14001.

Fatto salvo il rispetto di tutti gli obblighi di legge per quanto attiene agli aspetti di gestione ambientale e di eventuale inquinamento del sito aeroportuale connessi con la propria operatività, l'Operatore provvede ad identificare tutte le attività che possono avere significativi impatti nei confronti dell'ambiente, determinando effetti quali: inquinamento del territorio, uso delle risorse idriche, scarichi fognari, emissioni in atmosfera, produzione e gestione dei rifiuti, produzione e gestione di sostanze tossico nocive, rumore, effetti ionizzanti e radiazioni.

Per tutti i casi sopra citati l'Operatore, in accordo con SEA, determina i valori massimi accettabili e gli obiettivi di riferimento, redigendo procedure operative atte a rendere minimi i danni ecologici causati dalla propria attività, per le quali può comunque essere richiesta coerenza con il più generale Sistema di Gestione Ambientale di SEA, incluso l'impegno di riduzione delle emissioni di CO₂, anche attraverso la sottoscrizione di accordi di partnership con il Gestore aeroportuale per la riduzione delle proprie emissioni di gas ad effetto serra .

Copia di questo elenco di attività e dei relativi indicatori di qualità ambientali, limitatamente a quelli che vengono considerati critici sotto il profilo della tutela del territorio, deve essere trasmesso a SEA.

Deve inoltre essere cura dell'Operatore fornire a SEA, su base periodica (con periodicità da definirsi caso per caso), i dati relativi agli elementi critici della propria gestione ambientale quali,

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL’AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-29

ad esempio, misura delle emissioni in atmosfera, quantità, qualità e tipologia degli scarichi, quantità, qualità e modalità di smaltimento dei rifiuti (normali, speciali e tossici), modalità di gestione delle risorse primarie.

L’Operatore è inoltre tenuto a fornire trasparenza della propria attività di gestione ambientale ed è controllato per questi aspetti mediante verifiche, con modalità concordate caso per caso.

L’Operatore comunica a SEA, trasmettendo copia del succitato report periodico, un riepilogo degli accadimenti che determinano aspetti di possibile o potenziale inquinamento ed i provvedimenti di conseguenza adottati.

In caso di esistenza di significative “Non conformità” nella gestione ambientale, anche segnalate dai clienti e dagli utenti, SEA può effettuare ispezioni in qualsiasi momento, anche senza preavviso, e suggerire conseguentemente le azioni correttive più opportune, segnalando comunque il caso alle competenti Autorità territorialmente competenti in materia.

Il mancato ripristino del livello di protezione e rispetto dell’ambiente, rispetto ai citati standard qualitativi, costituirà inadempimento contrattuale.

4.6.4 Qualità del servizio erogato

SEA, in qualità di Gestore aeroportuale, gestisce direttamente le infrastrutture aeronautiche definite come “centralizzate” in base al D. Lgs. 18/99. La società si è dotata di un sistema di Qualità certificato ISO 9001.

Il Sistema di Qualità, oltre a definire le modalità con cui il processo di erogazione dei servizi è governato e controllato, fa riferimento alla Carta dei Servizi definita da SEA e approvata da ENAC, al fine di dare evidenza agli utenti dell’aeroporto di quali siano i livelli di servizio che SEA insieme agli operatori si impegnano ad osservare.

La Carta dei Servizi è pubblicata annualmente da SEA ed ha diffusione illimitata.

Il sistema Qualità è sottoposto a periodiche verifiche che certificano il mantenimento dei requisiti previsti dalla norma ISO 9001.

In base a quanto previsto dalla Circolare ENAC GEN 06, è stato istituito il Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali (o Tavolo di miglioramento della Qualità dei Servizi - MQS), presieduto dal Gestore, a cui partecipano prestatori di servizi e Vettori sotto la supervisione di ENAC e le cui decisioni risultano vincolanti per tutti gli operatori dell’aeroporto. Il medesimo ha l’obiettivo di monitorare le attività operative secondo parametri condivisi al fine di individuare eventuali azioni correttive volte a superare le eventuali criticità rilevate. In caso di esistenza di significative ‘non conformità’, anche segnalate dai clienti e dagli utenti, SEA potrà effettuare ulteriori controlli in qualsiasi momento, anche senza preavviso, e suggerire conseguentemente le azioni correttive più opportune.

Sulla base dell’impegno assunto dal Gestore di fronte a ENAC e a tutti i soggetti operanti in aeroporto, anche i diversi Operatori che sono presenti sullo scalo come fornitori di servizi aeronautici diretti e indiretti sono tenuti a governare la propria attività attraverso un piano della qualità. Questo per assicurare adeguata stabilità di funzionamento del sistema aeroporto e consentire al Gestore di svolgere quel ruolo di coordinamento e controllo sulle attività dei vari operatori privati presenti nell’aeroporto, previsto dall’art. 705 del Codice della Navigazione.

In virtù di quanto sopra i prestatori di servizi, gli operatori commerciali ed i vettori si impegnano al rispetto degli standard operativi richiesti da SEA e presenti nel Regolamento di Scalo anche mediante azioni di verifica sulle proprie attività.

L’Operatore accetta, inoltre, che la propria clientela venga intervistata da SEA o da una società di rilevazione appositamente incaricata i cui risultati saranno debitamente trasmessi a SEA, allo scopo di effettuare le indagini di Customer Satisfaction che SEA riterrà opportuno mettere in atto. Per migliorare la *customer satisfaction*, lungo tutto il percorso del passeggero, SEA ha installato dei rilevatori instant feedback per raccogliere la valutazione dei servizi offerti.

Per garantire una *passenger experience* coerente, l’operatore che intenda installare per conto proprio tale strumento nei terminal, è tenuto a informare e chiederne l’autorizzazione a SEA.

Il mancato ripristino del livello di qualità, rispetto ai citati standard qualitativi, costituirà violazione del Regolamento di Scalo.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-30

4.7 Viabilità landside

L'organizzazione della viabilità landside del Terminal 1 ha tecnicamente l'obiettivo di disciplinare i flussi di traffico con l'istituzione di accessi regolamentati dedicati alle diverse tipologie di utenti attraverso corsie libere o riservate, sbarre di ingresso e/o aree di sosta e la finalità di garantire un miglioramento della circolazione in termini di sicurezza (safety e security), efficienza, ordine e fluidità.

La regolamentazione del flusso degli accessi e i relativi controlli con dispositivi automatici consentono la sorveglianza in tempo reale del passaggio di utenti, Enti ed Operatori e il loro monitoraggio, scoraggiando l'abusivismo tra operatori e la sosta irregolare, definendo in maniera assolutamente precisa le aree dedicate a ciascun servizio.

Per maggiori dettagli, si rinvia alle Ordinanze ENAC vigenti (T1, T2 e Cargo) che disciplinano la viabilità landside dello scalo.

4.8 Sicurezza di scalo

Per gli aspetti di Security attinenti al controllo passeggeri e bagagli a mano, il controllo bagagli da stiva, il controllo degli operatori aeroportuali e membri d'equipaggio, il controllo delle forniture di bordo e di aeroporto, l'attività di pattugliamento e sorveglianza e gestione dei sistemi di sicurezza attiva e passiva dello scalo, si rimanda al Programma di Sicurezza Aeroportuale (Parte A), aggiornato a cura del Gestore.

Si precisa che ENAC ha affidato al Gestore aeroportuale il servizio di controllo di sicurezza presso i varchi staff e carrai. Tale processo di affidamento al Gestore non necessita di ulteriori disposizioni attuative da parte delle strutture centrali di ENAC, costituendo l'affidamento di tali servizi l'attuazione di esplicite disposizioni normative rivolte a soggetti già titolari di concessione totale per l'aeroporto di riferimento, bensì di una conclusione in sede territoriale con un'ordinanza del dirigente aeroportuale.

4.9 Numero unico di emergenza aeroportuale

Al fine di ottimizzare le comunicazioni e regolamentare gli interventi della Polizia di Frontiera Aerea, è attivo un numero unico di emergenza aeroportuale, l'utenza **80112**, contattabile dai telefoni fissi e dai dect connessi alla rete SEA (ad esempio dai banchi check-in e gate) solamente nelle situazioni di emergenza in ambito aeroportuale che necessitano di un rapido intervento delle Forze dell'Ordine. Il segnalante avrà l'obbligo di attendere sul posto l'arrivo delle Forze dell'Ordine e di eseguire le disposizioni che nel frattempo verranno impartite dagli operatori della Sala Operativa della Polizia di Frontiera.

Si segnala che il numero del chiamante e la successiva conversazione saranno registrati ed i dati conservati. Eventuali abusi o disservizi causati dall'utilizzo improprio del servizio saranno puniti ai sensi di legge.

Di seguito uno schema riepilogativo, non esaustivo, delle situazioni tipo che giustificano la chiamata al numero di emergenza.

<i>Natura del problema</i>	<i>Modalità di gestione</i>
PASSEGGERO UNRULY Passeggero al quale è stato negato l'imbarco perché ha offeso o minacciato verbalmente o usato violenza fisica su un dipendente aeroportuale nell'esercizio delle sue funzioni.	SEGNALANTE: Esclusivamente il Responsabile in Turno o il Caposcalo. GESTIONE: Richiedere l'intervento della Polizia solo nel caso in cui il passeggero unruly continui nei suoi comportamenti, dopo la decisione del Comandante di non imbarcarlo.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO – REGOLE GENERALI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 4-31

VIOLAZIONE NORME DI SECURITY	SEGNALANTE: Chiunque, previo interessamento del proprio Responsabile in Turno. GESTIONE: Richiedere immediatamente l'intervento della Polizia, precisando il tipo di violazione, previo interessamento del proprio Responsabile in Turno su quanto rilevato. Adoperarsi per cristallizzare quanto accaduto o fermare, se possibile, il trasgressore.
BAGAGLI ABBANDONATI IN AREA PUBBLICA	SEGNALANTE: Chiunque, previo interessamento del proprio Responsabile in Turno. GESTIONE: CASO A – Chiunque noti bagagli abbandonati ha il dovere di verificare che nei pressi non ci sia il legittimo possessore. Solo dopo aver accertato l'assenza dello stesso può richiedere l'intervento della Polizia. CASO B – Chiunque noti persone abbandonare i propri bagagli o il contenuto degli stessi ha il dovere di informare gli stessi che tale comportamento è vietato e punito (nei casi più gravi tale comportamento è punito con la denuncia all'Autorità Giudiziaria per procurato allarme).
PASSEGGERO CON DOCUMENTI VEROSIMILMENTE FALSI	SEGNALANTE: Chiunque, previo interessamento del proprio Responsabile in Turno. GESTIONE: Subito dopo aver acquisito in originale i documenti sospetti, richiedere l'intervento della Polizia, precisando il tipo di violazione e le caratteristiche fisiche del/dei passeggeri, previo interessamento del proprio Responsabile in Turno.
PERSONE SOSPETTE O RESPONSABILI DELLA COMMISSIONE DI REATI	SEGNALANTE: Chiunque, previo interessamento del proprio Responsabile in Turno. GESTIONE: Richiedere l'intervento della Polizia, precisando il tipo di violazione, il numero e le caratteristiche fisiche delle persone coinvolte, previo interessamento del proprio Responsabile in Turno.

Tali situazioni dovranno essere veicolate attraverso i rispettivi Responsabili in Turno qualora presenti o facilmente raggiungibili, a meno di minaccia all'incolumità propria o di altri. Si precisa che non è previsto l'intervento della Polizia di Frontiera per problematiche relative a Customer Care (ad esempio relative al contratto del biglietto, al rispetto della Carta dei Diritti del Passeggero, etc.) e per bagagli abbandonati in area sterile.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-1

5 SERVIZI AI PASSEGGERI

5.1 Descrizione principali risorse di terminal

Le principali risorse di terminal sono:

Banchi check-in con bagaglio

I banchi di check-in di Malpensa sono tutti dotati di Work Station per garantire l'interfaccia con i sistemi DCS (Departure Control System) di compagnia e di periferiche Automated Ticket and Boarding pass (ATB) per la stampa delle carte di imbarco e Bag Tag Printer (BTP) per la stampa delle etichette bagagli; sono inoltre dotati di bilance certificate dall'Ufficio metrico della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Varese.

Automatic Bag Drop (ABD)

Il sistema Automatic Bag Drop installato a Malpensa T2 consente ai Passeggeri in possesso di carta di imbarco di etichettare e spedire il bagaglio da stiva in modalità Self-service dalla medesima postazione (tipologia 1-step).

Il sistema consiste di 21 chioschi dotati di periferiche (Monitor; Scanner carte d'imbarco; Stampante etichette bagagli; Stampante ricevute spedizione) per stampa etichetta e ricevuta e 21 archetti dotati di scanner e sensori per verifica/corrispondenza etichetta/bagaglio trattato.

Grazie all'integrazione tra i sistemi ABD-BHS e ABD-DCS il bagaglio etichettato viene automaticamente processato per immissione allo smistamento bagaglio nel rispetto delle procedure del Vettore per cui il Sistema ABD è in uso.

L'accettazione del bagaglio, infatti, avviene in accordo con la franchigia del passeggero e le policy di Compagnia (peso, pezzi ecc) verificate direttamente dal DCS (Departure Control System) con cui la piattaforma ABD dialoga attraverso un collegamento internet sicuro e previa verifica dell'etichetta affidata agli scanner alloggiati negli archetti di cui ogni chiosco è dotato.

Banchi transiti

I banchi transiti sono tutti dotati di Work Station per garantire l'interfaccia con i sistemi DCS (Departure Control System) di compagnia e di periferiche ATB per la stampa delle carte di imbarco.

Banchi lost&found

I banchi Lost&Found sono tutti dotati di Work Station per garantire l'interfaccia con il sistema World Tracer di SITA (database mondiale per la gestione dei bagagli disguidati) e ALFA (Automatic Lost&Found Activity) per la gestione delle pratiche di smarrimento bagagli, danneggiamento bagagli e riavvicinamento bagagli. Le postazioni backoffice sono dotate di Bag Tag Printer (BTP) per la stampa delle etichette bagagli e integrate con IVR (risponditore telefonico) per le richieste di contatto telefonico da parte del cliente.

I Banchi lost&found sono inoltre dotati di Work Station per garantire l'interfaccia con i sistemi DCS (Departure Control System) di compagnia e di periferiche Bag Tag Printer (BTP) per la stampa delle etichette bagagli e DCPper la stampa della documentazione di volo.

Banchi informazioni

Filtri sicurezza (body check)

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-2

Gate d'imbarco

I gate d'imbarco sono tutti dotati di Work Station per garantire l'interfaccia con i sistemi DCS (Departure Control System) di compagnia e di periferiche ATB per la stampa delle carte di imbarco, lettura automatica delle carte d'imbarco attraverso il *2D bar code* e DCPer la stampa della documentazione di volo.

Loading bridge

5.2 Assegnazione e utilizzo risorse di terminal

5.2.1 Banchi check-in

5.2.1.1 Assegnazione

L'assegnazione si effettua sulla base di principi di equità e trasparenza, partendo dalla domanda complessiva espressa, anche in funzione della tipologia di traffico e della stagionalità, e dalla necessaria garanzia del rispetto dei livelli minimi di servizio stabiliti nella Carta dei Servizi. L'attribuzione operativa ad un Operatore aeroportuale (Vettore o prestatore di servizi suo rappresentante) terrà quindi conto del numero complessivo dei banchi, della loro distribuzione e delle dotazioni presenti per ogni banco (workstation, periferiche di stampa, nastri, etc.), dei vincoli imposti da esigenze di sicurezza (es. aree dedicate ai voli ad "alto rischio" e profiling dei passeggeri) e/o da particolari modalità di trattamento dei bagagli (es. controllo radiogeno dei bagagli).

In base a tutti questi elementi Direzione Operations definisce un piano stagionale di distribuzione dei banchi di check-in, sulla base del traffico programmato e sulle curve di presenza dei passeggeri in percentuale per CNA e per fascia oraria, coerente con le condizioni in essere di tipo contrattuale e infrastrutturale.

Ove la disponibilità residua di risorse lo consentisse, richieste aggiuntive di carattere commerciale saranno trattate come tali dal Gestore, nel rispetto degli obblighi contrattuali in essere; qualora venisse riscontrato un utilizzo a consuntivo inferiore al fabbisogno dichiarato su base stagionale, il Gestore si avvarrà della facoltà di addebitare i banchi richiesti ma non utilizzati o di ridurre in misura congrua le risorse assegnate in fase di programmazione.

I dati di preassegnazione vengono distribuiti agli Operatori aeroportuali interessati (Handling Agent, CNA, altri Operatori su richiesta).

Direzione Operations conferma, nella giornata precedente a quella operativa, il programma di assegnazione giornaliero, sulla base delle seguenti informazioni:

- orario programmato dei voli,
- variazioni rispetto agli orari schedulati o cancellazione dei voli,
- eventuali criticità operative che possono dare origine a ritardi nel rilascio dei banchi assegnati,
- richiesta di banchi supplementari.

Direzione Operations supervisiona l'impegno dei banchi da parte dei Vettori o dei prestatori di servizi loro rappresentanti.

In caso di necessità di cambiamenti, rispetto a quanto previsto nella fase di assegnazione giornaliera, dovute a variazioni nella situazione operativa quali:

- presenza di situazioni di emergenza (es. avverse condizioni meteo) che possono dare origine a turbative nella normale attività,
- saturazione dei banchi

saranno tenute in considerazione, ove possibile, le condizioni contrattuali in essere e i vincoli derivanti dalla localizzazione dei banchi. In caso di concessione di banchi supplementari è richiesta evidenza scritta.

In caso di variazioni viene comunicata l'assegnazione definitiva agli Operatori aeroportuali coinvolti (Handling Agent, passeggeri, Vettori per voli con esigenze procedurali di imbarco specifico: es. transiti).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-3

Tra le unità preposte all'attività di gestione operativa dello scalo e gli Operatori aeroportuali coinvolti, devono essere scambiate informazioni relative a criticità o anomalie derivanti da:

- particolari situazioni di intasamento dei banchi,
- cancellazioni dei voli dovute ad eventi non prevedibili,
- malfunzionamenti o guasti delle infrastrutture o della strumentazione che possono compromettere la programmazione dell'assegnazione dei banchi.

5.2.1.2 Utilizzo

L'utilizzo dei banchi check-in dovrà avvenire in conformità con tutte le normative e disposizioni vigenti.

Il sistema di accettazione usato dovrà essere in grado di generare un'etichetta bagagli secondo gli standard IATA. Il codice a barre dell'etichetta dovrà essere preferibilmente a 'T' ed essere posizionato all'estremità dell'etichetta stessa.

L'utilizzatore del banco di accettazione dovrà garantire che il banco stesso sia reso disponibile per il successivo utente nelle migliori condizioni; a tale scopo dovrà provvedere a rimuovere tutto il materiale cartaceo non utilizzato (tag, sticker, scatole etc.) ed usare gli appositi cestini per la carta rimossa dalle etichette.

L'attività di riscossione eccedenza bagaglio è attività distinta rispetto a quella di accettazione passeggeri.

Ove i Vettori esprimano tale esigenza, SEA è disponibile a consentire l'installazione di sistemi di pagamento P.O.S., previo specifico accordo con gli stessi o con gli operatori in possesso delle necessarie autorizzazioni. Ciò a patto che la riscossione avvenga secondo meccanismi di tipo automatico, che assicurino l'assoluta trasparenza, tracciabilità, rapidità e senza che ciò comporti intralcio o pregiudizio per lo svolgimento delle operazioni di accettazione, o più in generale, di quelle connesse alla partenza del volo.

Quanto sopra a tutela dei passeggeri, dei Vettori e dell'immagine stessa dell'aeroporto.

5.2.2 Gate

5.2.2.1 Assegnazione

Sulla base del numero complessivo dei gate, della loro localizzazione e delle dotazioni presenti per ogni gate, delle regole di attribuzione per vincoli doganali e di sicurezza, Direzione Operations definisce un piano stagionale, sulla base del traffico programmato, di distribuzione dei gate remoti e dei gate ai loading bridge. Ove la disponibilità residua di risorse lo consentisse, richieste aggiuntive di carattere commerciale saranno trattate come tali dal Gestore, nel rispetto degli obblighi contrattuali in essere.

I dati di preassegnazione vengono distribuiti agli Operatori aeroportuali interessati Vettori e/o prestatori di servizi.

La programmazione è in dipendenza logica dalla programmazione *stand/loading bridge*.

Direzione Operations definisce, nella giornata precedente a quella operativa, un programma di assegnazione giornaliero, sulla base delle seguenti informazioni:

- orari di partenza programmati;
- numero dei passeggeri in partenza sui voli, quando disponibili;
- variazioni rispetto agli orari schedulati o cancellazione dei voli;
- eventuali criticità operative che possono dare origine a ritardi nel rilascio dei gate assegnati;
- standard o accordi commerciali/operativi per i tempi di impegno e posizione.

In caso di necessità di cambiamenti, rispetto a quanto previsto nella fase di assegnazione giornaliera, dovute a variazioni nella situazione operativa quali:

- presenza di situazioni di emergenza (es. nebbia) che possono dare origine a turbative nella normale attività,
- saturazione dei gate (situazioni puntuali o generalizzate di ritardo sui voli in partenza)

saranno tenute in considerazione, ove possibile, le condizioni contrattuali in essere e i vincoli derivanti dalla localizzazione dei gate.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-4

In caso di variazioni, l'assegnazione definitiva viene comunicata agli Operatori aeroportuali coinvolti (Handling Agent, passeggeri, Vettori per voli con esigenze procedurali di imbarco specifico: es. transiti).

Tra le unità preposte all'attività di coordinamento di scalo e gli Operatori aeroportuali coinvolti devono essere scambiate le informazioni, relative a criticità o anomalie derivanti:

- dall'attività operativa a terra,
- da variazioni di orario dei voli in arrivo,
- da cancellazioni o dirottamenti comunicate nel corso della giornata operativa,
- da malfunzionamenti o guasti degli impianti o sistemi, che possono comportare turbative nella normale operatività dello scalo.

5.2.2 Utilizzo

L'utilizzo dei gate di imbarco passeggeri dovrà avvenire in conformità con tutte le normative e disposizioni vigenti, in particolare per quanto riguarda i tempi minimi e massimi di occupazione previsti per la tipologia del volo trattato.

L'assegnazione dei gate d'imbarco è visualizzata tramite il sistema di informativa al pubblico alimentata da M-AIS.

Eventuali richieste specifiche di assegnazione gate per voli particolari, riferite all'operativo quotidiano, dovranno essere indirizzate a Direzione Operations (tel. 02 74868152).

Compatibilmente con le esigenze dello scalo, la disponibilità del gate d'imbarco cessa 10 minuti dopo l'STD o l'ultimo ETD noto al momento di inizio imbarco; ogni impegno aggiuntivo dovrà essere, non appena noto, segnalato alla Direzione Operations, che si riserverà la facoltà di intervenire a tutela del buon funzionamento complessivo delle operazioni di imbarco.

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

L'apertura e la chiusura dei gate d'imbarco dovranno essere effettuate dall'Operatore interessato mediante utilizzo dei sistemi esistenti (tesserino magnetico personale o altro).

5.2.3 Uscite equipaggi

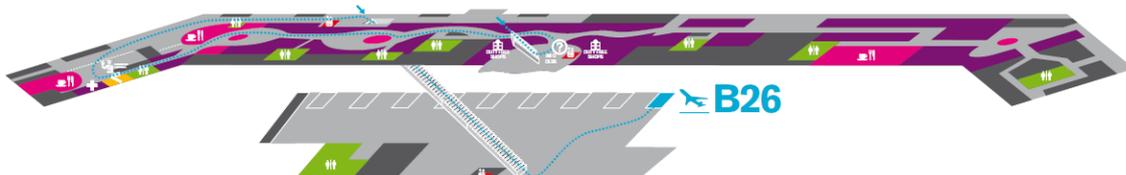
Salvo eventuali deroghe, disposte con provvedimento dell'ENAC, le uscite equipaggi per l'imbarco sono le seguenti:

Terminal 1

- per i voli Schengen gate A24;



- per i voli non Schengen gate B26.



I gate A24 e B26 dispongono di un codice apertura porta aggiornato periodicamente e di un telefono interno per attivare la chiamata del bus; gli equipaggi si recheranno direttamente all'uscita prevista e chiameranno il centro operativo per l'invio del bus.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-5

Gli equipaggi in arrivo, in partenza ed in transito dovranno passare dalle linee di controllo esistenti, analogamente al flusso passeggeri, differenziando l'ingresso in relazione alla provenienza (Schengen/extra-Schengen) ed espletando tutte le formalità previste (Polizia, Dogana).

Eventuali deroghe dovranno essere autorizzate dalla Direzione Territoriale di ENAC, che richiederà il parere degli Enti di Stato.

Terminal 2

- per voli Schengen gate D01-discesa presso gate D08-D19
- per voli Extra-Schengen gate E23

5.3 Servizi di terminal

5.3.1 Assistenze speciali

5.3.1.1 Passeggeri a ridotta mobilità¹

5.3.1.1.1 Premessa

In relazione all'erogazione del servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità ed a mobilità ridotta, di seguito definiti PRM, la normativa vigente, più precisamente, il Regolamento UE 1107/2006, il documento ECAC N. 30 e la Circolare ENAC Gen-02/2008 e s.m.i., prevedono che il Gestore aeroportuale sia responsabile per l'erogazione del servizio di assistenza a tali passeggeri.

Presso lo scalo di Malpensa ai passeggeri disabili ed ai passeggeri con mobilità ridotta SEA offre l'assistenza della Sala Amica (telefono 02 74862243, indirizzo di posta elettronica: salaamica.hnd@seamilano.eu), orari:H24.

Il Gestore è responsabile per le infrastrutture, i mezzi e gli strumenti che contribuiscono alla fornitura del servizio stesso.

Il Gestore si impegna nella formazione del personale che lavora a contatto con il pubblico, in particolare passeggeri PRM, così come disciplinato dal Regolamento (CE) n. 1107/2006 e dalla Circolare ENAC GEN 02B.

Per poter usufruire di tali servizi il passeggero deve informare la Compagnia aerea al momento della prenotazione con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista. La Compagnia aerea provvederà a notificare, con almeno 36 ore di anticipo, la richiesta al Gestore per predisporre l'assistenza necessaria.

Al fine di adempiere alle 36 ore di pre-notifica, i tipi di messaggi da utilizzare sono il PAL e CAL inviati agli indirizzi SITA MXPMAXH e MXPKAXH.

¹ Riferimenti:

- ECAC/CEAC Doc. 30 Part I, Section 5 and Annexes E, F, J, K, N;
- Regolamento Comunitario EC 1107/2006 e relativo recepimento decreto legislativo 24 febbraio 2009, n. 24;
- Circolare ENAC GEN-02 del 8/07/2008 e s.m.i. Si veda ultimo aggiornamento Circolare GEN-02B del 13 maggio 2021 - Applicazione del Regolamento (CE) n.1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo.
- Convenzione ONU Tutela dei diritti delle persone con disabilità del 13-12-2006;
- Documento Tecnico Normativo SEA TÜV IT 005 MS.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-6

Una mail in formato standard del messaggio IATA (salaamica.hnd@seamilano.eu) è accettata in caso di emergenza o indisponibilità della rete SITA. PAL e CAL rimangono la prima scelta di notifica.

Per la notifica delle assistenze effettivamente registrate su ogni volo, il messaggio PSM rimane lo strumento da utilizzare.

5.3.1.1.2 Modalità operative di erogazione del servizio

Fermo restando che i servizi di accettazione (check-in) e imbarco (gate) sono svolti a cura del Vettore/Prestatore di servizi, il servizio PRM assicura un'assistenza completa ai PRM in partenza, in arrivo e in transito.

Il passeggero PRM deve essere preventivamente segnalato dal Vettore; le assistenze non segnalate saranno gestite secondo quanto previsto dalla normativa, nell'ambito dei parametri di qualità dichiarati.

I PRM inclusi nel servizio sono le assistenze identificate dai seguenti codici IATA:

- **Wheelchair ramp (WCHR)** (passeggeri che necessitano di sedia a rotelle per compiere lunghi tratti. Possono salire/scendere le scale dell'aeromobile e raggiungere il proprio posto a bordo).
- **Wheelchair steps (WCHS)** (passeggeri che non possono salire/scendere le scale dell'aeromobile, ma sono in grado di raggiungere, anche se con difficoltà, il proprio posto a bordo).
- **Wheelchair cabin (WCHC)** (passeggeri pressoché immobili, che necessitano di sedia a rotelle, durante le fasi di imbarco/sbarco e per la sistemazione all'interno dell'aeromobile).
- **Passeggeri ciechi e/o sordi (BLND or DEAF);**
- **Disabled Passenger Needing Assistance (DPNA):** passeggeri con problemi psichici che non sfociano nella malattia mentale acuta, ma che sono ad esempio affetti da Sindrome di Down o morbo di Alzheimer allo stadio iniziale che porta al disorientamento, anziani in difficoltà che non necessitano di sedia a rotelle, passeggeri autistici, analfabeti, eccetera.

Il Regolamento Europeo non prevede l'assistenza ai minori non accompagnati (UNMR) e ad alcune tipologie di passeggeri appartenenti alla categoria MAAS: persone con problemi linguistici (non parlano italiano o inglese), famiglie con bambini.

I punti designati come "SALA AMICA CALL POINT" si trovano presso:

- Terminal 1: al piano Partenze porte n.13, 15 e 19, al piano Arrivi porte n.4 e n.7, al parcheggio multipiano P2 area ascensori piano -1, presso la stazione ferroviaria, presso gli autonoleggi;
- Terminal 2: al piano partenze porta n.3, presso la stazione ferroviaria e al parcheggio P3.

Al Terminal 1, la Sala Amica principale è situata al secondo piano (Partenze), presso l'area check-in 3, in prossimità della porta d'ingresso numero 13. Altre tre sale sono situate nelle aree imbarchi all'interno dei satelliti.

Al terminal 2, la Sala Amica si trova in area airside al piano terra.

I terminal di Malpensa sono, inoltre, dotati di ascensori con segnalazioni visive e sonore, telefoni a tastiera Braille e posti auto dedicati a chi ha difficoltà motorie e dispone di apposita vetrofanìa.

Il servizio di assistenza si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

Passeggero in Partenza

1. Accoglienza del passeggero presso parcheggio/aerostazione/sala/banco di check-in;
2. Accompagnamento e trasporto dell'eventuale bagaglio di dimensioni ragionevoli del passeggero in partenza presso il banco di check-in;
3. Accompagnamento attraverso i controlli di sicurezza al gate d'imbarco;
4. Accompagnamento al posto a bordo dell'aeromobile.

Il passeggero che ha notificato la richiesta di assistenza può contattare la Sala Amica presso i punti appositamente segnalati con il cartello "SALA AMICA CALL POINT", da qui verrà accompagnato da un addetto ai banchi di check-in per adempiere alle formalità di registrazione; in alternativa, il passeggero può presentarsi direttamente al check-in e richiedere all'addetto alla

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-7

registrazione di contattare la Sala Amica. Per le modalità di registrazione, si rimanda alle procedure specifiche certificate dai prestatori di servizi e ai tempi limite indicati dai singoli Vettori. Successivamente il personale addetto provvederà ad accompagnarlo, attraverso i controlli di sicurezza e passaporti, fino al gate d'imbarco/aeromobile. Se per l'imbarco è previsto l'utilizzo del bus (imbarco remoto), viene messo a disposizione dei PRM di categoria WCH S e C un mezzo speciale per il trasporto (ambulift), fino all'aeromobile e per il trasferimento a bordo.

Qualora sia richiesto l'utilizzo di un cane da assistenza riconosciuto, tale utilizzo sarà reso possibile purché ne sia fatta notifica al Vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico, in conformità delle norme nazionali applicabili al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei, ove tali norme sussistano.

Nel caso in cui occorrono anche particolari attrezzature mediche (ossigeno terapia/MEDA), è necessario che il PRM espleti in fase di prenotazione quanto previsto dalla Compagnia Aerea perché sia dalla stessa autorizzato ed organizzato il suo trasporto.

Per le STRC è previsto l'imbarco con ambulanza (MEDA in via prioritaria vengono trasportati con ambulift) e relativo personale specializzato, previa preventiva informativa al Servizio Sanitario del Gestore Aeroportuale e al vettore

Passeggero in Arrivo

1. Accoglienza del passeggero presso l'aeromobile.
2. Accompagnamento alla riconsegna bagagli.
3. Accompagnamento e trasporto dell'eventuale bagaglio di dimensioni ragionevoli all'esterno sino a parcheggio/taxi/bus/treno.

Un addetto all'assistenza attende il passeggero all'aereo e lo accompagna, attraverso il controllo passaporti (ove previsto) nell'area arrivi, al ritiro bagagli e quindi all'esterno. Se per lo sbarco è previsto l'utilizzo del bus (sbarco remoto), viene messo a disposizione dei PRM di categoria WCH S e C un mezzo speciale per il trasporto (ambulift), dall'aeromobile all'aerostazione.

Nel caso in cui occorrono anche particolari attrezzature mediche (ossigeno terapia/MEDA), è responsabilità della compagnia attivarsi preventivamente perché l'assistenza in arrivo sia compatibile con le esigenze del PRM. Per le STCR è previsto lo sbarco con ambulanza (MEDA in via prioritaria vengono trasportati con ambulift) e relativo personale specializzato, previa preventiva informativa al Servizio Sanitario del Gestore Aeroportuale.

Nei casi di presenza di cani guida verrà fornita al passeggero l'assistenza necessaria.

Passeggero in Transito

1. Accoglienza del passeggero presso l'aeromobile,
2. Accompagnamento attraverso i controlli di sicurezza al gate d'imbarco/sala di attesa.
3. Accompagnamento al gate d'imbarco/aeromobile.

Il passeggero viene accompagnato dagli arrivi agli imbarchi attraverso i consueti controlli.

Gli aspetti operativi del processo inerente al servizio di assistenza ai Passeggeri a Ridotta Mobilità sono disciplinati dalle istruzioni operative/comunicazioni di servizio riportate nella relativa procedura di qualità del Gestore.

Assistenza stretcher

Il Vettore, o un suo rappresentante, ha l'obbligo di informare gli Enti coinvolti (Polizia, Dogana, Security) circa la previsione di assistenza ad un passeggero barellato con il più largo anticipo possibile, e comunque almeno 24 ore prima dell'arrivo o della partenza del volo, fornendo tutte le informazioni necessarie per l'autorizzazione all'ingresso dell'ambulanza nel piazzale aeromobili:

- nome del passeggero e di eventuali accompagnatori;
- targa e società dell'ambulanza;
- nome, cognome e data di nascita di tutti i membri dell'equipaggio dell'ambulanza.

Il Vettore, o un suo rappresentante, ha inoltre l'obbligo di informare Sala Amica tramite messaggio SITA all'indirizzo MXPKAXH o MXPMAXH, o tramite mail all'indirizzo

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-8

salaamica.hnd@seamilano.eu della previsione di assistenza stretcher con il più largo anticipo possibile, e comunque almeno 24 ore prima dell'arrivo o della partenza del volo.

In caso di *stretcher in arrivo*, il giorno dell'assistenza, il Vettore, o un suo rappresentante dovrà:

- riconfermare agli Enti coinvolti (Polizia, Dogana, Security) l'effettiva presenza del passeggero barellato a bordo del volo in arrivo;
- concordare con AOCC Malpensa l'invio del follow-me per scortare l'ambulanza in piazzale;
- inviare un suo rappresentante, munito di documento di identità, presso il varco di riferimento per assistere i passeggeri ed effettuare i controlli necessari (sicurezza, documenti).

Sala Amica invierà automaticamente il mezzo ambulift sottobordo del volo in fase di avvicinamento.

In caso di *stretcher in partenza*, il giorno dell'assistenza, il Vettore o un suo rappresentante dovrà:

- riconfermare agli Enti coinvolti (Polizia, Dogana, Security) l'effettiva presenza del passeggero barellato e concordare i controlli di sicurezza, nonché l'eventuale controllo passaporti;
- informare Sala Amica della effettiva presenza della stretcher per il successivo invio del mezzo ambulift sottobordo;
- concordare con AOCC Malpensa l'invio del follow-me per scortare l'ambulanza in piazzale;
- inviare un suo rappresentante, munito di documento di identità, presso il varco di riferimento per assistere i passeggeri ed effettuare i controlli necessari (sicurezza, documenti);
- comunicare al follow-me e a Sala Amica l'ok all'imbarco.

5.3.1.1.3 Parametri relativi al servizio

Come previsto dalla Circolare ENAC GEN 06 (Linee guida, Paragrafo 3), per i parametri relativi al servizio si fa riferimento al rispetto degli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi del Gestore aeroportuale.

5.3.1.1.4 Assistenza nel caso di attivazione degli allarmi nei bagni dei PRM

Tutti i bagni disabili del terminal sono dotati di un campanello di allarme che gli utenti possono utilizzare in caso di emergenza.

Il Gestore, inoltre, sta progressivamente implementando il collegamento degli allarmi con la propria centrale operativa Security, al fine di garantire il necessario intervento di supporto in situazioni di emergenza.

In caso di attivazione dell'allarme, le azioni richieste sono:

- in caso di falso allarme (attivato per errore o utente non presente), spegnimento dello stesso mediante l'apposito tasto di reset;
- in caso di necessità di intervento, telefonata alla centrale operativa Security, tel. +39 0274862999, che invierà il personale incaricato.

Nelle more del completamento dell'attività e, comunque, al fine di assicurare tempestività almeno nel primo contatto con eventuali utenti in difficoltà, tutto il personale che opera in aerostazione deve essere sensibilizzato ad attivarsi nel caso in cui sentisse un allarme proveniente dai bagni. È fatto obbligo a tutti gli operatori di diffondere le indicazioni di cui sopra ai propri collaboratori e, ognuno per propria competenza, alle società esterne che operano nel terminal.

5.3.1.1.5 Informazioni sui passeggeri PRM

Per le richieste d'informazione, sono disponibili l'indirizzo e-mail prm@seamilano.eu e il call center con operatore al nr 02 232323.

Per informazioni e per reclami, segnalazione disservizi o suggerimenti, è possibile utilizzare i seguenti canali:

- tramite sito:
 - <https://www.milanomalpensa-airport.com/it/assistenza/scrivici> e
 - <https://www.milanomalpensa-airport.com/it/guida-per-il-passeggero/assistenze-speciali>, nella sezione "Contatti";
- per lettera:
 - Customer Relationship Management

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-9

| SEA Aeroporto di Milano Linate
20054 Segrate (MI).

| È inoltre disponibile un questionario di Customer Satisfaction: disponibile sul sito internet <https://www.milanomalpensa-airport.com/it/guida-per-il-passeggero/assistenze-speciali>, nella sezione dedicata ai passeggeri a ridotta mobilità.

5.3.1.2 Passeggeri minori non accompagnati

I passeggeri in arrivo, in partenza o in transito, di età compresa tra 5 e 12 anni, ricevono assistenza sotto la responsabilità e con oneri a carico dell'Operatore con cui stipulano il contratto relativo al titolo di viaggio.

I cittadini italiani minori di anni 14 non accompagnati dai genitori devono essere affidati ad una persona, ente o Compagnia Aerea attraverso una dichiarazione di accompagnamento vistata dall'autorità competente al rilascio del passaporto (Questure o Commissariati di P.S. a ciò delegati.)

In caso di assistenza passeggeri minori non accompagnati in transito, la regolamentazione a cui far riferimento è la Recommended Practice 1753 del Passenger Services Conference Resolutions Manual della IATA, che attribuisce al Vettore cedente la responsabilità del minore fino all'imbarco sul volo ricevente.

Di seguito, si specifica la procedura operativa per tale tipo di assistenza in caso di passaggio di competenza tra due distinti prestatori di servizi diversi nell'assistenza del minore:

- A. *minore sbarcato da volo gestito da un prestatore di servizi in transito per volo di Vettore gestito da altro prestatore di servizi*
1. il prestatore di servizi cedente accompagnerà il minore presso la Sala Amica di competenza (Schengen/non Schengen);
 2. il prestatore di servizi cedente si coordinerà con il prestatore di servizi ricevente per l'imbarco sul volo di prosecuzione;
 3. il prestatore di servizi cedente dovrà garantire la custodia del minore fino all'arrivo del personale del prestatore di servizi ricevente, e comunque non oltre 15/20 minuti prima dell'inizio dell'imbarco;
 4. il prestatore di servizi ricevente effettuerà l'imbarco.
- B. *minore in transito non ancora registrato con ritiro bagaglio*
1. il prestatore di servizi cedente accompagnerà il minore per il ritiro del bagaglio;
 2. una volta ritirato il bagaglio, il prestatore di servizi cedente si coordinerà con il prestatore di servizi ricevente per la registrazione sul volo di prosecuzione;
 3. in caso di registrazione immediata, il minore sarà accompagnato direttamente al banco check-in del volo in partenza;
 4. il prestatore di servizi ricevente prenderà in carico il minore presso il banco check-in e lo assisterà durante le operazioni di registrazione;
 5. in caso di registrazione non immediata, il minore dovrà essere portato dal personale del prestatore di servizi cedente presso la Sala Amica Centrale;
 6. il prestatore di servizi cedente dovrà garantire la custodia del minore fino ad almeno 10 minuti prima dell'apertura del banco di registrazione del prestatore di servizi ricevente;
 7. il prestatore di servizi ricevente assisterà il minore durante le operazioni di registrazione e di imbarco.
- C. *minore in transito non ancora registrato senza ritiro bagaglio*
1. il prestatore di servizi cedente accompagnerà il minore presso la Sala Amica di competenza (Schengen/non Schengen);
 2. il prestatore di servizi cedente si coordinerà con il prestatore di servizi ricevente per l'imbarco sul volo di prosecuzione;
 3. il prestatore di servizi cedente dovrà garantire la custodia del minore fino ad almeno 10 minuti prima dell'apertura del banco di registrazione/transito del prestatore di servizi ricevente;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-10

4. il prestatore di servizi ricevente prenderà in carico il minore presso la Sala Amica di competenza e lo accompagnerà presso il banco di registrazione/transito;
5. il prestatore di servizi ricevente assisterà il minore durante le operazioni di registrazione e di imbarco.

Per entrambe le tipologie di passeggero, dovrà essere comunque garantita un'informativa tempestiva e reciproca, per assicurare un coordinamento efficace tra i due prestatori di servizi.

5.3.2 Aviazione generale²

5.3.2.1 Accesso al terminal di aviazione generale

L'accesso al Terminal di Aviazione Generale (landside ed airside) è destinato esclusivamente ai passeggeri, al personale degli Enti di Stato, al personale di SEA Prime S.p.A. e SEA S.p.A., agli operatori aeroportuali delle società di handling che svolgono servizi di assistenza ai voli di Aviazione Generale (privati ed aerotaxi) o a determinate categorie di voli commerciali ai sensi di ordinanze in vigore (cd Fast track) e che sono certificate da ENAC sull'aeroporto di Milano Malpensa. È, inoltre, consentito l'accesso ai sub-concessionari di spazi e ai prestatori di servizi che hanno in vigore contratti con SEA Prime. L'utilizzo delle sale VIP è consentito ai soli passeggeri dei voli assistiti dai prestatori di servizi certificati da ENAC.

5.3.2.2 Operazioni di assistenza

I prestatori di servizi certificati da ENAC che utilizzano le infrastrutture aeroportuali hanno l'obbligo:

- di conoscere ed accettare i contenuti del presente Regolamento di Scalo;
- di svolgere la propria attività secondo quanto previsto nello stesso;
- di informare e formare il proprio personale sui contenuti dello stesso.

Deve essere utilizzato un abbigliamento che consenta l'immediata identificazione della società di appartenenza e che sia pulito ed indossato in maniera conforme a quanto stabilito dalla società stessa.

Gli operatori hanno l'obbligo di esporre sempre il tesserino identificativo che abilita all'accesso e sono tenuti a far rispettare a tutti tale disposizione di Security Aeroportuale. Gli operatori sono tenuti a relazionarsi con i passeggeri con competenza e cordialità, evitando qualsiasi tipo di disagio. La gestione dei bagagli è di esclusiva competenza del prestatore di servizi che effettua l'assistenza ai passeggeri.

5.3.2.3 Attrezzature

Tutte le attrezzature che sono utilizzate di prestatori di servizi di assistenza dovranno essere ritenute idonee e in stato decoroso da SEA Prime, la quale ne monitorerà il mantenimento ottimale dello stato. Il Gestore può richiedere al prestatore di servizi di ritirare e di non utilizzare qualunque attrezzatura non ritenuta idonea. I carrelli portabagagli in area landside o airside possono sostare in prossimità del Terminal solo per il tempo necessario a svolgere le attività di accoglienza dei passeggeri e bagagli. I carrelli portabagagli delle società di handling devono essere stoccati esclusivamente negli spazi in area Land Side all'interno dello spazio dedicato in fronte al terminal ed in area Air Side nello spazio dedicato oltre la viabilità.

Fermo restando il criterio di dotazione minima iniziale di mezzi in funzione delle categorie certificate, il parco mezzi operativo degli Operatori dovrà essere costantemente dimensionato

² Riferimenti:

Ordinanza ENAC vigente relativa a Disciplina flussi Passeggeri Aviazione Generale.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-11

sulla base della propria quota di mercato e adeguato in caso di variazioni (in aumento o diminuzione) della stessa che superino il 5%. SEA Prime effettua le verifiche in merito al corretto dimensionamento e in caso di non conformità applica le opportune contromisure. L'Operatore si impegna ad utilizzare i mezzi e le attrezzature in maniera tale in maniera tale da non rappresentare intralcio alla circolazione e all'operatività aeroportuale nel suo complesso. In particolare, è fatto divieto all'Operatore di far sostare e depositare eventuali mezzi ed attrezzature in eccesso, e/o comunque non utilizzate, nei piazzali e lungo la viabilità dell'aeroporto.

5.3.2.4 Spazi operativi

Il prestatore di servizi che ha spazi assegnati da SEA Prime all'interno del Terminal di Aviazione Generale è responsabile del mantenimento della funzionalità e del decoro ed è tenuto a segnalare tempestivamente eventuali anomalie ad infrastrutture ed impianti.

5.3.2.5 Business Center

Le sale gestite da SEA Prime possono essere prenotate indirizzando una mail di richiesta al Commerciale di SEA Prime al seguente indirizzo: concierge@seaprime.it.

5.3.3 Servizi di assistenza sanitaria

5.3.3.1 Sanità aerea

L'Ufficio di Sanità Aerea è l'organo periferico dello Stato che svolge, nell'ambito della propria Circostrizione territoriale, le funzioni di profilassi internazionale e di polizia sanitaria dell'aeronavigazione.

La struttura è specializzata in sanità transfrontaliera, con una molteplicità di competenze, contemplate nei seguenti testi normativi:

- Regolamento per la navigazione aerea;
- Regolamento per la polizia sanitaria dell'aeronavigazione;
- Regolamento sanitario internazionale.

Il responsabile dell'Ufficio ha poteri di ordinanza, in conformità all'art. 4 del Regolamento per la polizia sanitaria.

5.3.3.2 Servizio medico

Il servizio di Airport First Aid, gestito da SEA, è assicurato sull'arco delle 24 ore e dispone di ambulatori di primo soccorso.

La richiesta di assistenza del medico sottobordo per un passeggero di un volo in arrivo deve essere inoltrata dal Comandante del volo alla Torre di Controllo che provvederà a trasmetterla a SEA (Airport Duty Manager); quest'ultimo comunica la richiesta di intervento al Medico di Servizio presso l'Airport First Aid Service.

Nel caso il Comandante abbia richiesto, tramite la torre di controllo l'intervento di personale medico a bordo, quest'ultimo salirà a bordo dell'aeromobile, tassativamente prima dell'inizio dello sbarco dei passeggeri.

Gli assistenti di volo devono assicurare che il personale medico possa immediatamente raggiungere il passeggero che necessita di assistenza, mantenendo i corridoi liberi da ogni ostacolo, sino a che il passeggero assistito non venga fatto scendere dall'aeromobile.

5.3.3.3 Servizio ambulanza

SEA dispone di automezzi specifici per interventi di primo soccorso in ambito aeroportuale, opportunamente dislocati e operativi sull'arco delle 24 ore.

Per ogni necessità di trasporto di primo soccorso verso gli ospedali esterni, il Servizio Sanitario provvede a far intervenire le ambulanze esterne, contattando il numero nazionale di emergenza medica 112.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-12

5.3.4 Carrelli a disposizione passeggeri

SEA rende disponibile, in area partenze (zona extra doganale) e in area arrivi (presso i caroselli di riconsegna bagagli), carrelli portabagagli per i passeggeri.

CONDIZIONI GENERALI PER L'UTILIZZO DEI CARRELLI PORTABAGAGLI

1. I carrelli portabagagli sono di proprietà di SEA, e, per effetto del ritiro del carrello dalla rastrelliera, vengono messi a disposizione dei passeggeri, al fine esclusivo dell'utilizzo temporaneo nelle aree aperte al pubblico dell'aeroporto.
2. L'utilizzo temporaneo dei carrelli è riservato ai soli passeggeri (di seguito definiti anche utenti) in partenza od arrivo sull'aeroporto, esclusivamente per il trasporto di bagagli.
3. È fatto espresso divieto di portare i carrelli fuori dal sedime aeroportuale o di portarli all'interno dell'area sterile.
4. In caso di carrelli abbandonati sul sedime aeroportuale, solo il personale incaricato da SEA è legittimato alla movimentazione dei carrelli ed al riposizionamento nelle rastrelliere.
5. Sul lato della macchina erogatrice sono esposte le condizioni per il ritiro del carrello e i riferimenti per segnalazioni in caso di danneggiamento o mancato funzionamento.
6. Gli utenti sono unici responsabili per le conseguenze derivanti dall'uso improprio dei carrelli.
7. È fatto espresso divieto ad operatori ed utenti e ad ogni soggetto presente in aeroporto di interferire con la gestione del servizio, - di appropriarsi dei carrelli, di utilizzarli per fini diversi da quelli sopra indicati o di trarne indebito profitto.
8. L'area potrà essere sorvegliata, per ragioni di sicurezza, per verificare il corretto utilizzo dei carrelli.

5.3.5 Oggetti rinvenuti

5.3.5.1 Oggetti rinvenuti a bordo degli aeromobili

Per i primi venti giorni dal ritrovamento la custodia e la gestione degli oggetti smarriti a bordo di aeromobili sono a carico della Compagnia aerea di competenza. Le Compagnie dovranno informare il Gestore ed ENAC delle modalità messe in atto per consentire ai proprietari degli oggetti rinvenuti di entrare in contatto con esse al fine di verificare la giacenza degli effetti personali smarriti e per eventualmente rientrare in possesso degli stessi.

Successivamente ai 20 giorni di giacenza degli oggetti non reclamati dai proprietari, le Compagnie potranno trasferire tali oggetti, con relativa documentazione indicante data e circostanze del ritrovamento, al Gestore aeroportuale per le fasi successive della loro gestione, o in alternativa, applicare le proprie procedure interne.

Il Gestore aeroportuale, inoltre, gestirà solo gli oggetti consegnati entro massimo 40 giorni dal ritrovamento.

I riferimenti di SEA per attivare il trasferimento degli oggetti giacenti sono:

- tel. 02.74868170;

- mail: lostpropertymxp@seamilano.eu.

5.3.5.2 Oggetti rinvenuti in ambito aeroportuale

Gli oggetti rinvenuti in ambito aeroportuale, dopo gli eventuali controlli di sicurezza effettuati da parte delle Forze di Polizia (Polizia di Stato, Carabinieri e Guardia di Finanza) intervenute, a seguito di segnalazione, per competenza territoriale, saranno consegnati da Security SEA o da società terza incaricata del servizio di facchinaggio per conto di SEA, che provvederanno a sigillarli e raccogliarli in appositi spazi in attesa di essere consegnati per la relativa gestione al punto di raccolta.

In particolare:

-> *in caso di rinvenimento in area pubblica*

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-13

gli oggetti, segnalati alle Forze di Polizia competenti per area, dopo l'eventuale verifica di sicurezza, saranno consegnati da queste ultime alla società terza incaricata del servizio di facchinaggio per conto di SEA ovvero a Security SEA e dalle stesse affidate al punto di raccolta di SEA;

i soli documenti (da intendersi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, carte d'identità, passaporti, patenti, ecc.), rinvenuti singolarmente saranno consegnati a cura del rinvenitore agli Enti di Stato

-> *in caso di rinvenimento in area sterile (non a bordo di aeromobili)*

- tutti gli oggetti saranno consegnati, **a cura del rinvenitore**, a Security SEA per la loro successiva consegna al punto di raccolta, previo disbrigo delle formalità doganali;

- i soli documenti (da intendersi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, carte d'identità, passaporti, patenti, ecc.), rinvenuti sia singolarmente che all'interno di portafogli/borse, saranno consegnati, **a cura del rinvenitore**, a Security SEA per la loro successiva consegna per competenza alle Forze di Polizia, con relativa documentazione indicante date e circostanze del loro ritrovamento e delle attività poste in essere per consentire ai loro proprietari di rientrarne in possesso.

SEA provvederà a raccogliere e registrare gli oggetti rinvenuti nell'ambito aeroportuale, che verranno consegnati esclusivamente da Enti di Stato aeroportuali e/o personale SEA e/o società terza incaricata del servizio di facchinaggio per conto di SEA, al punto di raccolta. Il punto di raccolta non accetterà oggetti che pervenissero presso detto spazio da soggetti diversi da quelli citati.

L'attività di riconsegna degli oggetti ai proprietari o loro delegati presso tale spazio viene effettuata previo appuntamento con l'utente.

I passeggeri e/o gli utenti aeroportuali inoltreranno le segnalazioni di smarrimento di oggetti nella seguente modalità:

online sul sito internet <http://www.milanomalpensa-airport.com/it> seguendo il percorso ->[assistenza-servizioclienti](http://www.milanomalpensa-airport.com/it) ->oggetti smarriti (english: <http://www.milanomalpensa-airport.com/en> ->assistance - Customer Service-> Lost Baggage and items Property).

SEA, o per essa il soggetto dalla stessa incaricato, effettuerà le ricerche preliminari necessarie all'individuazione dei proprietari, gestirà le segnalazioni scritte dei passeggeri e/o utenti che chiedano informazioni in merito agli oggetti e concorderà con gli stessi le modalità di consegna (ritiro da parte del proprietario o tramite delegato/corriere da lui indicato presso l'ufficio Oggetti Rinvenuti SEA al Terminal 1), espletando i relativi adempimenti.

Sarà cura di SEA mettere a disposizione degli Enti e Operatori aeroportuali interessati il numero telefonico dedicato a tale servizio.

Tutti gli oggetti per i quali SEA non riesca a rintracciare il proprietario o per cui non venga contattata dal proprietario entro 30 giorni dal rinvenimento, verranno conservati per il periodo stabilito dalla legge senza espletare ulteriori ricerche del proprietario.

Successivamente alla scadenza dei termini di legge, gli oggetti non ritirati saranno venduti tramite asta pubblica e, ove rimasti invenduti, potranno essere devoluti in beneficenza ad ONLUS.

5.3.6 -Servizio Shop & Collect

Shop&collect è un servizio che il Gestore aeroportuale offre all'interno dell'iniziativa ViaMilanoProgram ed in ottemperanza alla regolamentazione doganale, attraverso la sua promozione da parte degli Operatori Commerciali presenti sullo scalo.

Il servizio è destinato ai passeggeri originanti o in transito, ad esclusione dei passeggeri con destinazione extra UE, e prevede la possibilità di lasciare in custodia presso l'Ufficio Lost&Found gli acquisti effettuati nelle attività commerciali aeroportuali sino al loro rientro.

Al fine di rendere questa opportunità il più efficiente possibile, il servizio prevede:

- all'atto dell'acquisto, la sottoscrizione da parte del passeggero del flyer con adesione a ViaMilanoProgram (se non già socio);
- indicazione di data e fascia oraria del volo di rientro;
- emissione di apposito scontrino con indicazione di tutte le info utili per il ritiro;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI PASSEGGERI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 5-14

- percorso per il ritiro chiaramente identificato;
 - individuazione di apposito spazio all'interno di Lost&Found dedicato al servizio Shop & Collect (desk Collection Point);
 - numero telefonico Customer Care dedicato da contattare in caso di anomalie/variazioni.
- Il servizio non può essere erogato nel caso di acquisti di beni deperibili.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-1

6 SERVIZI AI BAGAGLI

6.1 Baggage Handling System (BHS)

Il Baggage Handling System (BHS) è costituito da:

- nastri "take away" dei banchi check-in;
- moli bagagli in partenza;
- nastri di arrivo e caroselli di riconsegna bagagli;
- nastri transiti;
- ponti scanner del Terminal 1; l'impianto BHS di Malpensa è dotato di lettori scanner in grado di leggere etichette bagagli con codice a barre 10-digit, secondo le specifiche riportate nella "Resolution 740" della IATA ("Passenger Services Conference Resolutions Manual");
- codifiche manuali;
- nastri per early bags;
- fuori misura arrivi/partenze.

6.2 Regolamentazione viabilità BHS Terminal 1

6.2.1 Scopo

La presente regolamentazione stabilisce le indicazioni necessarie per consentire a tutti gli Enti operanti nell'area del BHS del Terminal 1 di Malpensa di utilizzare in modo univoco, non arbitrario ed in sicurezza la viabilità, le aree di manovra e le aree di deposito delle attrezzature.

6.2.2 Applicabilità

La presente regolamentazione si applica a tutta l'area del BHS T1 come da planimetria allegata.

6.2.3 Definizioni

BHS Terminal 1: area adibita alla gestione dei bagagli, nel tramite di apposito sistema automatico di smistamento, in partenza, in arrivo ed in transito presso il Terminal 1 di Malpensa.

Prestatore di servizi: Operatore aeroportuale che effettua attività di handling per conto della compagnia aerea di riferimento, nello specifico gestisce i bagagli in partenza / arrivo e transito sullo scalo trasferendoli con l'ausilio di apposite attrezzature di rampa, dal BHS all'aeromobile e viceversa.

Viabilità: area dedicata allo scorrimento dei mezzi e delle attrezzature necessarie al funzionamento e l'esercizio del BHS Terminal 1.

Area di lavoro: è l'area adiacente ai moli utilizzata dal prestatore di servizi /operatori per le operazioni necessarie alla gestione dei bagagli in arrivo, partenza ed in transito tale area è all'interno dell'area di manovra.

Area di Manovra: area limitrofa ai caroselli, arrivi B e transiti (evidenziata in planimetria da tratteggio rosso) dove i prestatori di servizi/operatori effettuano, oltre all'attività di gestione bagagli, attività di prelievo e trasporto delle attrezzature di rampa.

Senso di marcia: evidenziato da apposita segnaletica orizzontale e verticale, indica il senso di marcia a cui l'operatore deve attenersi durante la movimentazione di mezzi e delle attrezzature. Tali indicazioni sono valide anche all'interno dell'area di manovra, tranne per le attività di recupero attrezzature dove il prestatore di servizi di riferimento può operare con mezzo in retromarcia avvalendosi di un moviere a supporto che regola la viabilità e contemporaneamente verifica la disponibilità di spazi adeguati e l'assenza di personale nelle vicinanze.

Moviere: operatore che ha il compito di dirigere il traffico degli automezzi nell'area di manovra.



REGOLAMENTO DI SCALO
AEROPORTO DI MILANO
MALPENSA

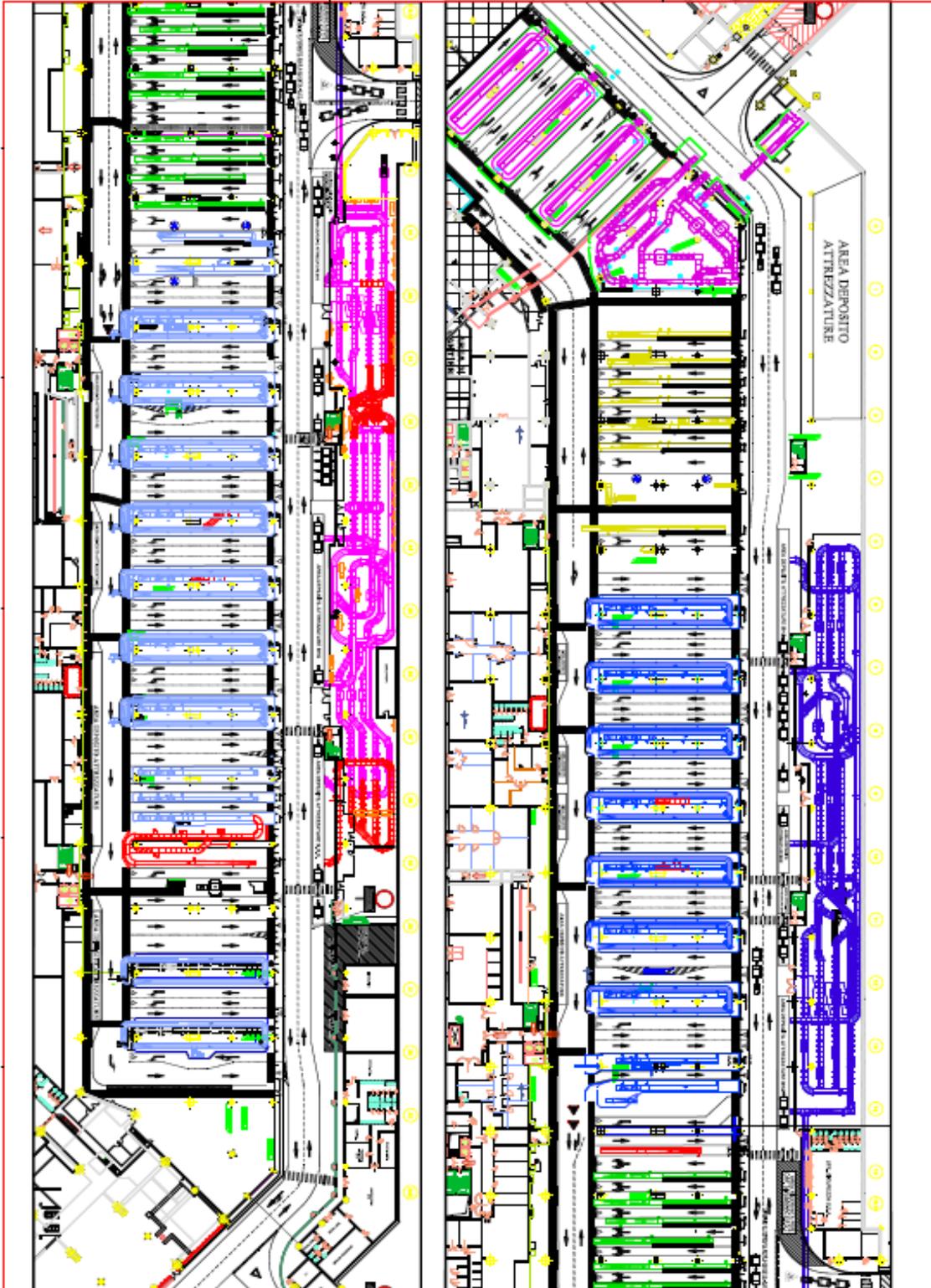
SERVIZI AI
BAGAGLI

Rev.:
RS/MXP/5.1

Data di validità:
Luglio 2024

Capitolo-Pagina:
6-2

Planimetria generale





REGOLAMENTO DI SCALO
AEROPORTO DI MILANO
MALPENSA

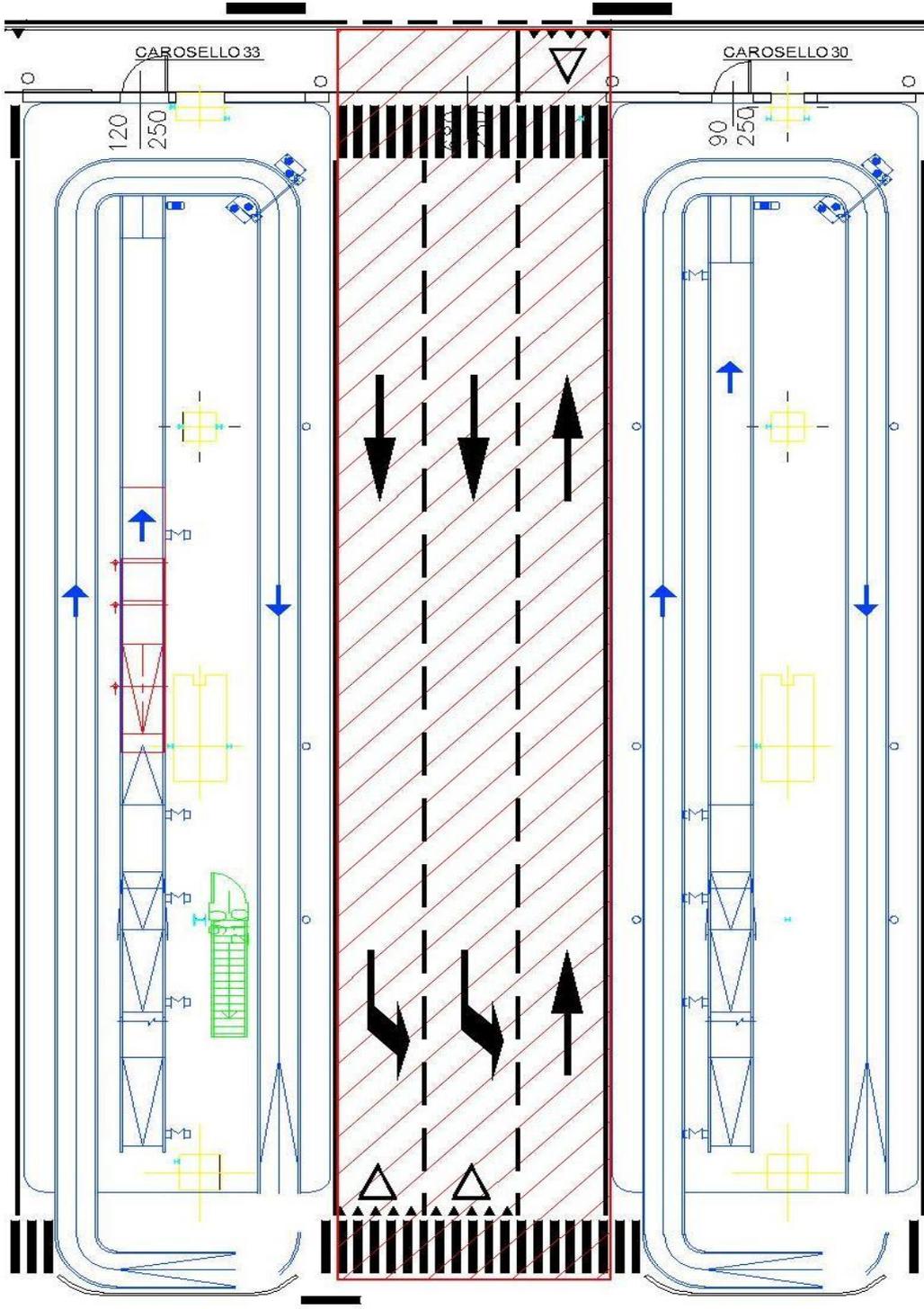
SERVIZI AI
BAGAGLI

Rev.:
RS/MXP/5.1

Data di validità:
Luglio 2024

Capitolo-Pagina:
6-3

Area di manovra



	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-4

6.2.4 Modalità di esercizio

6.2.4.1 Norme di comportamento

- La viabilità principale è a senso unico di circolazione, tranne che per le aree dal molo T4 alle Short Connection e dal molo B6L al molo T3, che sono a doppio senso di marcia”.
- La condotta di guida all’interno dello smistamento bagagli deve essere tale da non arrecare pericolo/danno alle persone, a sé stessi, alle attrezzature/impianti nonché alle infrastrutture.
- È vietata la sosta al di fuori degli appositi spazi individuati dalla segnaletica orizzontale.
- La velocità massima consentita sulla viabilità principale (interna) è di 15 km/h, mentre nell’area di manovra i mezzi e le attrezzature devono essere condotti a passo d’uomo.
- All’interno dell’area dello smistamento bagagli è consentito esclusivamente l’utilizzo di mezzi elettrici.
- È fatto obbligo il rispetto della segnaletica orizzontale e verticale, unica eccezione è consentita per le attività di recupero attrezzature: solo in tale caso è possibile operare con mezzo in retromarcia avvalendosi di un moviere che assisterà l’autista nelle manovre di movimentazione del mezzo (vedi punto 6.2.5.C).
- All’interno dell’area di smistamento bagagli si possono effettuare traini di max 5 carrelli, o 4 ballerine, o 2 dollies per trattore.
- È vietato parcheggiare le attrezzature in modo che:
 - occupino spazi eccedenti l’area di lavoro ai moli e delle aree di deposito delle attrezzature (quali a titolo esemplificativo i passaggi pedonali, la viabilità principale interna, le vie di fuga e le uscite di emergenza devono essere tassativamente mantenute sgombre);
 - comunque costituiscano intralcio o pericolo alla circolazione e alla movimentazione dei veicoli.
- La velocità consentita presso le aree di manovra (adiacenti i caroselli) deve essere “a passo d’uomo” e sempre tale da garantire la sicurezza dell’operatore e delle altre persone presenti.
- All’interno dell’area di manovra è consentita la retromarcia per le sole operazioni di aggancio carrelli, ballerine e dolly. Tale operazione dovrà essere effettuata con il supporto di apposito moviere che verificherà preventivamente l’assenza di condizioni di rischio per le persone, attrezzature, impianti ed infrastrutture presenti.
- Le corsie centrali tra i caroselli sono da utilizzare esclusivamente per il transito e non per la sosta.
- Nelle corsie del molo TC1 e del molo B6L, più ampie rispetto alle altre, è assolutamente vietato il deposito temporaneo delle attrezzature, tranne per il tempo strettamente necessario per l’utilizzo dei relativi impianti (scarico bagagli).
- È assolutamente obbligatorio il rispetto di quanto definito nella “Procedura fotografica di sicurezza accesso ed uscita portoni BHS Terminal 1” (vedasi il paragrafo 6.2.5.4).

6.2.4.2 Disposizioni di sicurezza

- Verificare sempre che nell’area di lavoro non vi sia presenza di personale estraneo, in tal caso chiederne l’allontanamento prima dell’inizio dell’attività.
- Mantenere sgombra l’area di manovra da materiale o attrezzature non necessarie alle attività lavorative.
- Mantenere sempre una condotta di guida ed una velocità tali da garantire la sicurezza propria e delle altre persone presenti
- È vietato utilizzare le attrezzature per un uso diverso da quello per il quale sono state progettate.

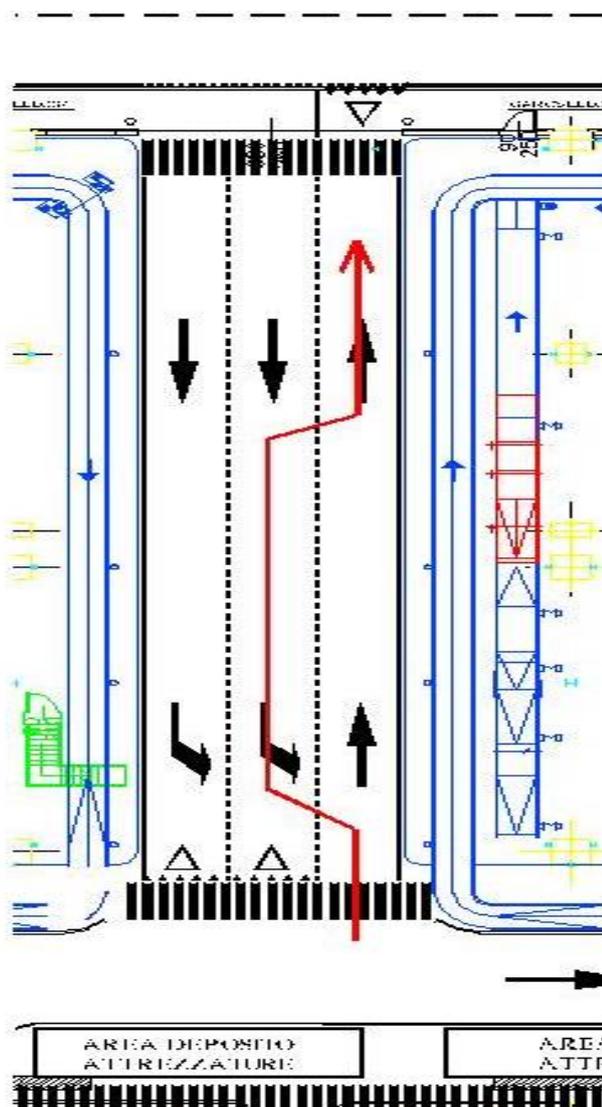
	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-5

- Le attrezzature in uso all'interno dell'area BHS dovranno essere correttamente mantenute (freni, sistemi di avviso, sistemi di emergenza, etc.) in modo tale da garantire la sicurezza degli operatori e dei soggetti presenti nell'area
- È fatto divieto ai mezzi a propulsione endotermica di operare presso l'area interna ed esterna al BHS, l'operatività è consentita ai soli mezzi elettrici.

6.2.5 Casi particolari

6.2.5.1 Occupazione temporanea di carreggiata

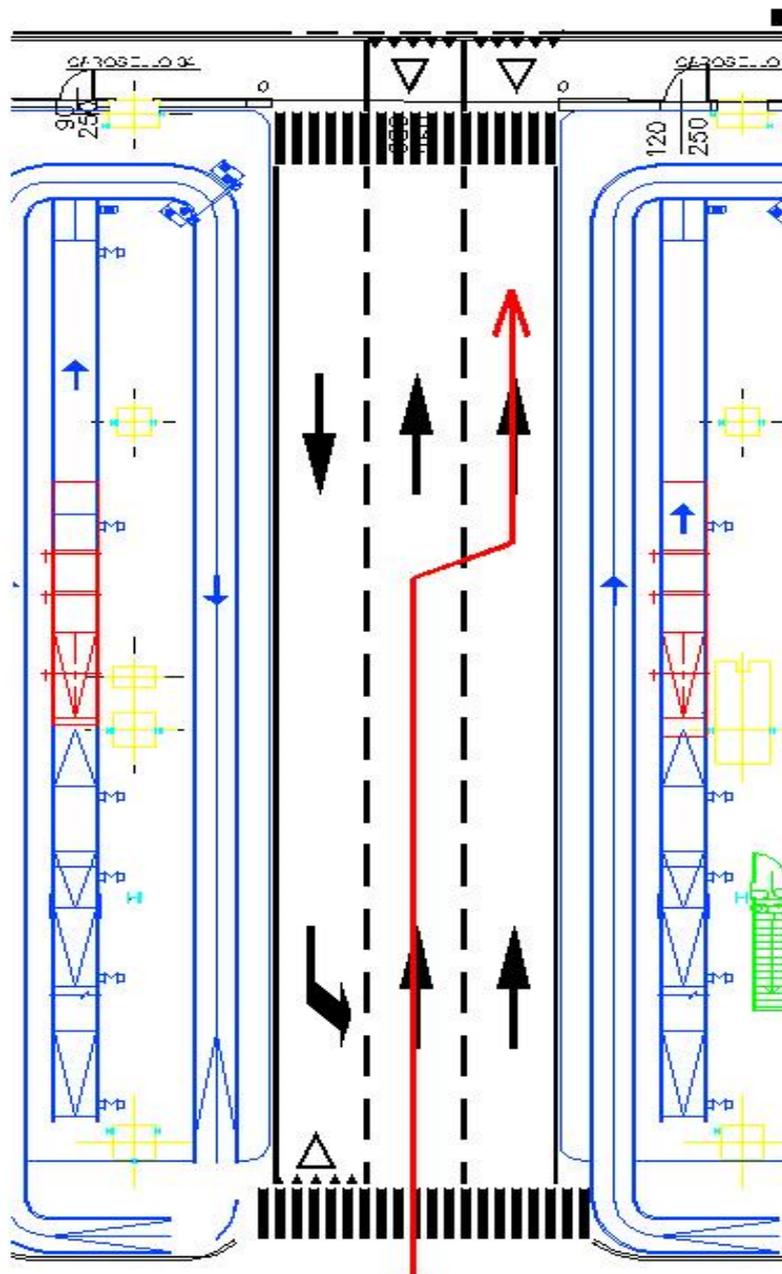
La delimitazione delle corsie interne all'area di manovra avviene tramite strisce tratteggiate di colore bianco, le stesse consentono, previa verifica delle condizioni di sicurezza, di occupare temporaneamente la corsia a fianco per il tempo necessario al superamento di un ostacolo. Se si è impossibilitati a verificare di persona le condizioni di sicurezza, non invadere la carreggiata, ma farsi assistere preventivamente da un collega di lavoro che effettuerà attività di moviere dando le indicazioni necessarie per effettuare l'operazione in completa sicurezza.



	REGOLAMENTO DI SCALO	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
	AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-6

6.2.5.2 Corsie affiancate

Le corsie affiancate all'interno dell'area di manovra aventi lo stesso senso di marcia devono essere gestite per il recupero delle attrezzature (ULD) da trasportare come mostrato dalla figura riportata.



L'operatore dovrà sempre verificare la presenza delle condizioni di sicurezza prima di effettuare la manovra.

Se si è impossibilitati a verificare di persona le condizioni di sicurezza non invadere la carreggiata, ma farsi assistere preventivamente da un collega di lavoro che effettuerà attività di moviere dando le indicazioni necessarie per effettuare l'operazione in completa sicurezza.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-7

6.2.5.3 Operazioni di aggancio attrezzatura in retromarcia

Quando risulta necessario rimuovere le attrezzature (ULD) da trasportare sottobordo agli aeromobili recuperandole all'interno dell'area di manovra, è possibile effettuare manovra di retromarcia rispettando le seguenti regole:

Dalla viabilità esterna	
<p>Avvicinarsi al carosello oggetto d'intervento, verificando preventivamente che non giunga nessuno nello stesso senso di marcia e dal carosello, fermarsi e parcheggiare a fianco dell'entrata attivando il sistema di illuminazione lampeggiante (luci intermitteni di parcheggio).</p>	
<p>Scendere dal mezzo e verificare che non vi siano ostacoli all'accesso, in caso di necessità farsi assistere da un collega che effettuerà attività di moviere.</p>	
<p>Lasciando inserito il sistema di illuminazione lampeggiante, cominciare la retromarcia procedendo adagio (se coadiuvati da un collega attenersi alle sue indicazioni). In caso il cicalino non dovesse funzionare questa attività andrà immediatamente sospesa e sostituito il mezzo</p>	
<p>Procedere lentamente verificando che non vi sia presenza di personale che possa essere coinvolto dalla manovra (se coadiuvati da un collega attenersi alle sue indicazioni).</p>	
<p>Agganciare le attrezzature e proseguire l'attività rispettando la procedura di accesso uscita portoni.</p>	

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-8

Dalla viabilità interna

Avvicinarsi al carosello oggetto dell'intervento di recupero, verificando preventivamente che non giunga nessuno nello stesso senso di marcia e dal carosello, fermarsi e parcheggiare a fianco dell'entrata, attivando il sistema di illuminazione lampeggiante (luci intermittenti di parcheggio), lasciando lo spazio per il transito degli altri mezzi provenienti dallo stesso senso di marcia.



Verificare che non vi siano ostacoli sulle carreggiate che impediscano l'accesso, in caso di necessità farsi coadiuvare da un collega che effettuerà attività di moviere.

Lasciando inserito il sistema di illuminazione lampeggiante, cominciare la retromarcia procedendo lentamente e facendo attenzione che non vi siano persone o attrezzature nel raggio di azione del mezzo.



Procedere lentamente fino ad agganciare le attrezzature facendo attenzione che non vi sia presenza di personale nel raggio di azione del mezzo.



Agganciare le attrezzature e proseguire l'attività rispettando le precedenza e le regole di circolazione presenti.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-9

6.2.5.4 Procedura fotografica di sicurezza accesso ed uscita portoni BHS Terminal 1

La presente procedura fotografica ha lo scopo di definire le modalità di accesso al BHS del Terminal 1 con attrezzature/mezzi ed è finalizzata alla tutela della sicurezza delle persone presenti nell'area e ad evitare potenziali incidenti e/o mancati incidenti, nonché danneggiamenti delle strutture.

6.2.5.4.1 Accesso da strada esterna

1)

Mezzo proveniente da destra

Mezzo proveniente da sinistra



Se provenienti da destra, mantenere la corsia di marcia e rallentare prima di giungere vicino al punto di accesso; se provenienti da sinistra allargarsi nell'altra corsia, verificando preventivamente che nessuno giunga nel senso opposto di marcia, ed avvicinarsi al punto di accesso rallentando l'andatura del mezzo. Con attrezzature al traino effettuare la stessa manovra.



	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-10

2)



Dopo aver rallentato la corsa procedere lentamente verso il portone con bandelle; arrivati a filo bandelle fermarsi e utilizzare l'avvisatore acustico del mezzo (clacson) per due o tre volte.

3)



Dopo aver utilizzato l'avvisatore acustico del mezzo rimettere in movimento il mezzo lentamente, prestando la massima attenzione che nessun addetto stia attraversando le strisce pedonali. Verificato che la via di accesso risulta libera, proseguire avendo cura di non urtare nessuna parte della struttura presente, con il mezzo o con le attrezzature trainate.



	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-11

6.2.5.4.2 Uscita dal BHS

1)



Giunti nei pressi del punto di uscita, rallentare la marcia fino ad arrestarsi e verificare che nessuna persona stia transitando sulle strisce pedonali.

2)



Dopo aver verificato l'assenza di personale sulle strisce pedonali ripartire lentamente ed avvicinarsi al filo del portone (bandelle), una volta giunti a filo portone fermarsi ed utilizzare l'avvisatore acustico del mezzo per una o due volte.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-12

3)



Ripartire lentamente verificando che all'esterno non vi sia presenza di personale, prima di riprendere la normale marcia verificare che non giunga nessuno da entrambe le direzioni ed immettersi sulla carreggiata di marcia (con traino di attrezzature effettuare una manovra di uscita più ampia, verificando costantemente che le stesse non urtino le strutture laterali del portone).

Si ricorda che presso tutti i portoni di accesso ed uscita sono collocati appositi cartelli indicanti "veicoli a passo d'uomo"; in tali aree viene richiesta una maggiore attenzione e vigilanza per la possibile presenza di pedoni nell'area di manovra.



6.2.6 Responsabilità

In ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008, i datori di lavoro dei soggetti operanti presso il BHS del Terminal 1 di Malpensa hanno il compito e la responsabilità di vigilare sul proprio personale affinché rispetti le presenti regole; tale obbligo non esime il datore di lavoro dalle responsabilità che gli derivano dalle normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro. I comportamenti che dovessero arrecare pregiudizio alla sicurezza del personale operante presso l'area BHS indicata ovvero arrecare danni ai beni mobili ed immobili nella stessa presenti, comporteranno, l'applicazione delle sanzioni previste per legge nonché l'attivazione da parte di Sea di tutte le azioni risarcitorie a tutela dei propri interessi nei confronti dei soggetti o degli Enti responsabili di tali violazioni.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-13

6.3 Assegnazione e utilizzo risorse BHS

6.3.1 Moli di smistamento bagagli

6.3.1.1 Assegnazione

L'assegnazione si effettua sulla base di principi di equità e trasparenza, partendo dalla domanda complessiva espressa e dalla necessaria garanzia del rispetto dei livelli minimi di servizio stabiliti nella Carta dei Servizi.

Sulla base della possibilità di impiego degli impianti e delle infrastrutture (es. livello di saturazione, collegamento con i banchi, presenza di posizioni di controllo radiogeno), dei vincoli di legge o di particolari richieste di trattamento dei bagagli da parte delle CNA o del Ministero dei Trasporti (es. richiesta di controllo radiogeno dei bagagli), Direzione Operations definisce un programma stagionale, sulla base del traffico programmato, di preassegnazione dei moli di smistamento bagagli tenendo conto di eventuali condizioni in essere di tipo contrattuale e di impiego degli impianti e delle infrastrutture.

La programmazione tiene conto della programmazione dei banchi di check-in.

L'assegnazione dei moli agli Operatori avviene in funzione della dimensione e della tipologia degli aeromobili (pallettizzati/sfusi).

I dati di preassegnazione vengono distribuiti agli Operatori aeroportuali interessati.

Direzione Operations definisce, nella giornata precedente a quella operativa, il programma giornaliero, sulla base delle seguenti informazioni:

- orario di partenza programmato
- variazioni rispetto agli orari schedulati
- numero dei bagagli in partenza e in transito sui voli, quando disponibile
- reale disponibilità delle risorse (es. manutenzione programmata a moli)
- eventuali variazioni di disposizioni normative emerse dopo la fase di programmazione.

In caso di necessità di cambiamenti rispetto a quanto previsto nella fase di assegnazione giornaliera, a fronte di variazioni nella situazione operativa, saranno tenute in considerazione, ove possibile, le condizioni contrattuali in essere.

In caso di variazioni le modifiche saranno comunicate a tutti gli enti interni (es. Operatori del BHS) ed esterni (Vettori o prestatori di servizi che li rappresentano) coinvolti.

Tra le unità preposte alle attività di coordinamento di scalo e gli Operatori aeroportuali coinvolti, devono essere scambiate informazioni relative a criticità o anomalie derivanti da:

- eventuali criticità operative che possono dare origine a ritardi nel rilascio dei moli
- variazione di orario dei voli e variazione tipologia aeromobile (es. pallettizzato o sfuso)
- malfunzionamenti o guasti delle infrastrutture o della strumentazione che possono interessare la programmazione dell'assegnazione dei moli.

6.3.1.2 Utilizzo

Ciascun Operatore dovrà sostare nell'area di prelievo bagagli dai moli esclusivamente per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle attività di prelievo bagagli di ciascun volo, evitando comunque di abbandonare carrelli nell'area.

Eventuali richieste specifiche per temporanee e particolari esigenze operative di un'allocazione diversa rispetto a quella precedentemente assegnata, dovranno essere indirizzate alla Direzione Operations (tel. 02 74868152).

Ciascun Operatore dovrà prelevare i bagagli dai moli/caroselli, inclusi i moli di runout, con tempestività e regolarità allo scopo di evitare la saturazione degli stessi e il conseguente congestionamento dell'impianto con ripercussioni sulle operazioni complessive di accettazione e smistamento bagagli in partenza.

Analogamente, ciascun Operatore dovrà presidiare il "molo" dedicato (montacarichi al Terminal 1) al trasporto dei colli non conformi alle normative sulle dimensioni del bagaglio (fuorimisura), o

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-14

che non possano essere trasportati attraverso l'impianto di smistamento automatico (bagagli con spigoli vivi o bagagli con contenuto che potrebbe danneggiarsi o danneggiare l'impianto stesso, bagagli con peso eccessivo).

In caso di inadempienza, a tutela del buon funzionamento complessivo delle operazioni di smistamento bagagli, SEA si riserva la facoltà di rimuovere dai moli i bagagli non prelevati o di indirizzarli ad altri moli, e di porre in atto altre eventuali azioni, giungendo, se necessario, a bloccare le operazioni di accettazione dell'Operatore inadempiente, dandone immediata comunicazione allo stesso Operatore e al Vettore interessato.

Gli orari di apertura e chiusura dei moli sono definiti dalla Direzione Operations (in funzione degli orari STD/ETD dei voli) in accordo con gli Operatori. La gestione dei bagagli in partenza/transito in anticipo rispetto all'apertura del molo viene effettuata dalla Direzione Operations in accordo con gli Operatori.

In caso di anomalia, malfunzione o fermo per guasto/danneggiamento di un impianto sarà attivata la procedura di recovery.

6.3.1.3 Gestione bagagli in transito

Tutti i bagagli in transito sullo scalo di Malpensa vengono normalmente gestiti sull'impianto di smistamento bagagli (BHS) insieme agli originanti, garantendo così la tracciabilità di ogni bagaglio.

È possibile, se consentita dal PNS, la gestione del bagaglio "tail to tail".

La gestione automatizzata del bagaglio in transito prevede che tutti i bagagli in transito vengano scaricati dal prestatore di servizi del volo cedente sui moli dedicati dell'impianto BHS:

- Nord: moli TC1, TC2, TC3, TC4, TC5, TC6 e T4
- Centro: molo T3
- Sud: molo T1

Il prestatore di servizi del volo ricevente prenderà in consegna i bagagli direttamente al molo/carosello (BHS) del volo in partenza.

Per la gestione di bagagli in transito con tempi inferiori al Minimum Connecting Time e per particolari problematiche operative, i prestatori di servizi devono coordinarsi per concordare le modalità di trattamento. A tal fine gli operatori dovranno dichiarare i riferimenti operativi per le interfacce.

6.3.2 Nastri di riconsegna bagagli in arrivo

6.3.2.1 Assegnazione

La conduzione dell'impianto di riconsegna bagagli è di competenza SEA, cui compete l'assicurare un'attribuzione in uso agli Operatori efficiente.

Sulla base della possibilità di impiego degli impianti e delle infrastrutture (es. livello di saturazione), dei vincoli di legge o di particolari richieste di trattamento dei bagagli da parte delle CNA o da Enti di Stato (es. richiesta di posizionamento da parte della Dogana), degli accordi contrattuali con i Vettori, la Direzione Operations definisce un programma stagionale di riferimento per le posizioni di riconsegna dei bagagli in arrivo. Tale programma costituisce lo schema di allocazione iniziale per il sistema operativo di scalo che provvede a generare una assegnazione automatizzata dei voli ai caroselli di riconsegna, in funzione degli orari effettivi di arrivo dei voli.

Il posizionamento di più voli in arrivo sullo stesso avviene in funzione della dimensione e della tipologia degli aeromobili (pallettizzati/sfusi).

La distribuzione dei voli sui nastri di riconsegna viene visualizzata tramite il sistema informativo di scalo sugli indicatori per gli utenti e gli Operatori.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-15

6.3.2.2 Utilizzo

Ciascun Operatore dovrà occupare le aree adiacenti ai nastri di riconsegna per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle operazioni di scarico sui nastri, rimuovendo subito i carrelli o i contenitori bagagli vuoti.

Qualora un Operatore trovi l'area di accosto al nastro assegnatogli ancora occupata dal precedente utilizzatore dovrà attendere il proprio turno in posizione tale da non creare intralcio al normale flusso di trattori e carrelli. In caso di mancata rimozione tempestiva dei carrelli da parte dell'Operatore che ha ultimate le operazioni di scarico, sarà facoltà di SEA disporre la rimozione di tali attrezzature per consentire l'avvicendamento dei voli in riconsegna.

In caso di anomalia, malfunzione o fermo per guasto/danneggiamento di un impianto sarà attivata la procedura di recovery.

6.3.2.3 Procedura utilizzo sistema touch screen per il rilevamento dei tempi di riconsegna bagagli

Si specifica di seguito la procedura di utilizzo del sistema touch screen, posizionato presso i nastri di riconsegna bagagli, per il rilevamento, obbligatorio e non derogabile, dei tempi di riconsegna del primo e ultimo bagaglio:

1. premere il pulsante "Primo bagaglio" all'inizio dello scarico del PRIMO viaggio;
2. premere il pulsante "Ultimo bagaglio" alla fine dello scarico dell'ULTIMO viaggio.

Il sistema attiverà sui monitor al pubblico la scritta "Consegna primo bagaglio ore hh.mm" quando viene premuto il pulsante "Primo bagaglio", mentre la scritta "Consegna ultimo bagaglio" apparirà alla pressione del pulsante "Ultimo bagaglio".

È responsabilità dell'operatore di handling assicurarsi di premere il pulsante "Primo bagaglio" solo quando è contemporaneamente in riconsegna un numero congruo di bagagli, intendendosi per congruo il totale dei bagagli della classe di servizio più alta o almeno un carrello dei bagagli priority.

È responsabilità dell'operatore di handling assicurarsi di premere il pulsante "Ultimo bagaglio" solo quando lo scarico del volo sia effettivamente terminato

6.3.3 Bagagli aperti o danneggiati

A fronte del riscontro di bagagli aperti o danneggiati durante le fasi di trattamento degli stessi, dovrà essere effettuato in tempo utile dal prestatore di servizi/Vettore il controllo del bagaglio danneggiato al fine di verificare l'entità del danno e l'eventuale manomissione del contenuto.

Qualora il bagaglio non risulti seriamente danneggiato, non si riscontrino segni di manomissione volontaria e non si rilevi la possibilità di ammanchi nel contenuto, il bagaglio sarà nastrato e riconsegnato secondo le modalità in uso o avviato all'imbarco, lasciando traccia dell'accaduto nell'apposita modulistica.

Qualora invece il bagaglio risulti seriamente danneggiato e/o si rilevi la possibilità di ammanchi nel contenuto, il bagaglio sarà portato al Lost & Found e riconsegnato al passeggero fornendo allo stesso tutta l'informativa necessaria affinché possa, all'occorrenza, sporgere denuncia agli organi competenti in caso di ammanchi accertati.

In caso venga rinvenuto un bagaglio aperto nella zona BHS, l'operatore della società di handling dovrà chiamare il Line Coordinator della Direzione Operations (allo 02 74868155) che provvederà ad inviare un operatore presso il bagaglio aperto. Alla presenza dell'operatore della Direzione Operations, l'operatore handling provvederà alla chiusura (mediante nastro adesivo e/o sacco) del bagaglio per impedire l'ulteriore fuoriuscita di oggetti personali. L'operatore della Direzione Operations compilerà l'apposito modulo, rilevando tutti i dati del bagaglio.

Successivamente:

- se il bagaglio è terminante, dovrà essere portato presso il nastro di riconsegna del volo interessato.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-16

- se il bagaglio è in partenza (o transito) dovrà essere portato ad un nastro TC e immesso nell'impianto per i rituali controlli di sicurezza.

Nel caso non sia presente l'etichetta, l'operatore della Direzione Operations riporterà sul modulo la descrizione del bagaglio che verrà poi inviato al Lost & Found e gestito come gli altri tagless. I moduli compilati dagli operatori della Direzione Operations dovranno essere allegati al rapportino dell'Airport Duty Manager.

MODULO DI RINVENIMENTO BAGAGLIO APERTO			
Nome Operatore:		Data:	
Ten digit bagaglio:		Ora:	
Nome passeggero:		Tipo:	<input type="checkbox"/> Terminante <input type="checkbox"/> In partenza
Destinazione:		Provenienza:	
Descrizione (se privo di etichetta):			

6.3.4 *Trattamento bagagli disguidati (Rush Baggage)*

Il bagaglio *rush* è un bagaglio che, per cause diverse (etichettato per un volo specifico e non imbarcato oppure bagaglio trasportato ad una destinazione errata oppure scaricato ad uno scalo precedente o successivo rispetto a quello evidenziato sull'etichetta), non viaggia sullo stesso volo del passeggero.

Questo bagaglio viene riavviato allo scalo di destinazione, mediante etichetta "RUSH".

Eventuali denominazioni diverse da *rush* utilizzate dalle compagnie o dai prestatori di servizi (es: REROUTED, MISCO, etc.) sono da considerarsi, ai fini della presente procedura, equiparati ai bagagli *rush*.

I bagagli *rush* sullo scalo di Malpensa devono essere trattati come segue:

- i bagagli disguidati con etichetta originale verranno riavviati dal prestatore di servizi del vettore cedente;
- tali bagagli devono essere rietichettati mediante etichetta RUSH avente "ten digit" che inizia per 2;
- nel caso in cui tali bagagli *rush*, qualsiasi sia il motivo, non vengano imbarcati dal vettore ricevente, sarà responsabilità del prestatore di servizi ricevente il riavviamento degli stessi;
- i bagagli *rush* devono essere reinseriti a sistema dai nastri TC. Se l'inserimento avviene dalle 23 alle 5 deve essere preventivamente autorizzato dalla Direzione Operations (tel. 02 74868152).

L'insieme della prescrizione di rietichettare il bagaglio mediante etichetta che abbia come primo numero il 2 e di reinserire i bagagli *rush* ai TC derivano dalla necessità di rispettare le direttive della Comunità Europea e le prescrizioni del PNS.

I prestatori di servizi devono compilare, ogni mattina prima delle 7, la seguente tabella da inviarsi alla Direzione Operations (fax: 02.748.60034; mail: rst@seamilano.eu):

SITUAZIONE RIAVVIAMENTI	
Giacenza giorno precedente ore 6	
Bags riavviati nella giornata	
di cui con RL 64	
di cui ORIGINANTI	

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-17

di cui TRANSITI	
Bags ancora da riavviare ore 6	

Dei bagagli con RL 64 devono essere comunicati al Gestore i relativi “ten digit”.
Per quanto non specificato in precedenza si rimanda alle prescrizioni IATA contenute nel Passenger Service Conference Resolutions Manual (in particolare nella “Resolution 743”) ed al Programma Nazionale di Sicurezza.

6.3.5 *Bagagli senza etichetta*

Sull'aeroporto di Malpensa la gestione dei bagagli LZ (Landing Zone) è attribuita da ENAC al Gestore aeroportuale, che la assicura anche per il tramite di soggetto dal medesimo incaricato, nelle modalità di seguito descritte.

I bagagli in arrivo non ritirati dai passeggeri dai nastri di riconsegna saranno rimossi:

- a cura del prestatore di servizi se muniti di regolare etichetta,
- a cura del Gestore se privi di etichetta,

entro due ore dall'arrivo del volo di appartenenza.

Per i bagagli non provvisti di etichetta, il Gestore provvederà a fornirli di nota recante la data, l'ora e il nastro da cui sono stati prelevati.

Eventuali bagagli rinvenuti in airside senza alcuna etichetta, dovranno essere ritirati dal primo prestatore di servizi che effettua il rinvenimento; tali bagagli dovranno essere dotati di nota riportante la data, l'ora e il luogo del ritrovamento e fatti pervenire presso il servizio di Lost&Found di Airport Handling sito al Terminal 1 (area di temporanea sosta) per l'espletazione delle pratiche previste.

La sosta presso tale area è consentita per un periodo di 120 ore dall'arrivo del bagaglio; in tale periodo verranno espletate le procedure di ricerca ed inoltro al destinatario (tramite il prestatore di servizi di riferimento in caso di individuazione del Vettore), stabilite con Risoluzione IATA n.743. Trascorso il periodo di 120 ore consentite per la temporanea custodia, i bagagli non ancora esitati saranno trasferiti presso il magazzino LZ ubicato in area doganale e sottoposto a vigilanza doganale.

Tali bagagli saranno sottoposti ad apertura ed inventario degli effetti personali al fine di verificare se sussistano elementi utili per risalire al proprietario. Tale operazione dovrà essere effettuata sotto la supervisione degli Enti competenti (Dogana o su delega Guardia di Finanza).

Il deposito dei bagagli nel magazzino LZ è consentito per un periodo minimo di 90 giorni decorrente dalla data della loro introduzione; tale lasso di tempo è finalizzato ad espletare le ulteriori azioni di ricerca stabilite dalla Risoluzione IATA sopracitata.

È fatta salva, per i Vettori interessati, la facoltà di ritirare direttamente i bagagli dal magazzino ove si trovano in giacenza e di introdurre gli stessi in territorio nazionale, purché i bagagli medesimi siano preventivamente assoggettati alla prescritta verifica doganale, a richiesta del responsabile del magazzino ed in presenza del rappresentante del Vettore che procede al ritiro. Trascorso il periodo di giacenza nel magazzino LZ ed entro 10 giorni dalla caduta in abbandono, il Gestore procederà alla nazionalizzazione del bagaglio presentandolo in Dogana per la prescritta verifica; i bagagli nazionalizzati saranno gestiti con le stesse modalità di trattamento degli oggetti rinvenuti sul sedime aeroportuale: decorsi i termini previsti dalla normativa saranno messi in vendita nell'ambito dell'asta pubblica e, ove rimasti invenduti, potranno essere devoluti in beneficenza ad ONLUS.

Le merci e gli oggetti rinvenuti nei bagagli che all'atto della verifica risultino di vietata importazione o soggetti a diritti doganali saranno consegnati alla Dogana per il seguito di competenza.

I beni selezionati da Dogana, considerati senza alcun valore e qualificati come rifiuti verranno consegnati al gestore per essere smaltiti adeguatamente.

I documenti di riconoscimento e ogni altro documento identificativo della persona dovranno essere consegnati alla Polizia di Stato.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-18

6.3.6 Gestione bagagli contenenti materiale alimentare con fuoriuscita di liquidi

In ottemperanza al Regolamento n.219/2122/UE del 10 ottobre 2019 “relativo all’introduzione nella Comunità Europea di scorte personali di prodotti di origine animale”, è assolutamente vietato trasportare (all’interno dei bagagli dei passeggeri) alimenti di origine animale quali “carni o prodotti lattiero-caseari”.

Per evitare la diffusione di eventuali agenti patogeni responsabili di malattie infettive degli animali, si rende necessario indicare quali azioni preventive o di mitigazione bisogna intraprendere:

1. le Compagnie Aeree dovranno rendere edotti i passeggeri diretti sullo scalo di Malpensa in merito a tale divieto;
2. le Compagnie Aeree e prestatori di servizi operanti sullo scalo di Malpensa devono segnalare tempestivamente ogni anomalia riguardante bagagli con fuoriuscita di fluidi riconducibili ad alimenti vietati;
3. attività da effettuarsi sottobordo in caso di ritrovamento di bagaglio con fuoriuscita di fluidi:
 - a. in caso durante lo scarico dell’aeromobile si dovesse riscontrare il ritrovamento di un bagaglio contenente materiale alimentare con fuoriuscita di fluidi, sospendere le attività nella sola stiva coinvolta e contattare l’Airport Duty Manager al n. tel. 0274862313;
 - b. l’Airport Duty Manager all’atterrà la Sanità Aerea per le verifiche di sua competenza e comunicherà a Dogana presso gli arrivi B il ritrovamento del bagaglio;
 - c. Sanità Aerea attiverà la procedura “Gestione stiva” e “Gestione bagaglio”; in merito alla stessa, si precisa che:
 - il prestatore di servizi, in rappresentanza della Compagnia Aerea, dovrà stipulare un contratto con una Ditta di pulizia e dovrà inviare a Sanità Aerea la documentazione per autorizzazione;
 - il prestatore di servizi, in rappresentanza della Compagnia Aerea, provvederà a richiedere l’intervento della Ditta autorizzata da Sanità Aerea per la disinfezione della stiva coinvolta;
 - il prestatore di servizi sottobordo metterà a disposizione della Ditta incaricata della disinfezione i mezzi necessari per l’accesso alla stiva coinvolta;
 - solo a ultimazione della disinfezione e a seguito di autorizzazione della Sanità Aerea (tramite mail o telefonata) si potrà proseguire con le attività di handling nella stiva coinvolta;
 - d. il prestatore di servizi che ha effettuato il trasporto verso la zona contumaciale dovrà allertare il proprio Lost&Found comunicando il numero di etichetta del bagaglio, indicando agli stessi che lo stesso è a disposizione di Dogana e, nel caso in cui il passeggero dovesse richiederlo, indirizzarlo a Dogana per gli interventi di competenza;
 - e. ad ultimazione interventi di mitigazione e dopo aver ottenuto autorizzazione da Sanità Aerea (tramite mail o telefonata), le operazioni sull’aeromobile coinvolto potranno procedere normalmente.

6.3.6.1 Gestione stiva

In caso di contaminazione di una stiva da parte di fluidi percolanti da un bagaglio, si predispone intervento di una Ditta autorizzata alla disinfezione dell’aeromobile. L’operaio della Ditta dovrà necessariamente indossare DPI adeguati (mascherina, tuta, calzari e guanti monouso) e operare secondo le istruzioni qui sottoelencate.

- Le procedure di disinfezione dovranno prevedere l’utilizzo dell’ipoclorito di sodio (comune varechina, diluita all’0,5%).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-19

- Per la decontaminazione di spandimenti di sangue e altri liquidi biologici è da preferire un disinfettante a base di cloro prima di procedere alla detersione:
 - a) piccole macchie di sangue o di piccole perdite: prima della detersione procedere alla decontaminazione con soluzione di ipoclorito allo 0,5% (contatto di due minuti prima di pulire con pannetti monouso da smaltire nei contenitori per rifiuti a rischio infettivo);
 - b) versamenti più grandi: procedere allo spargimento di ipoclorito allo 0,5% tutto intorno alla zona interessata procedendo dall'esterno verso l'interno. Attendere 10 minuti. Procedere alla raccolta del materiale ed allo smaltimento dello stesso nei contenitori per rifiuti a rischio infettivo. Trattare l'esterno del contenitore con ipoclorito allo 0,5%. Dopo la detersione, effettuare una disinfezione finale con una soluzione di ipoclorito 0,5%. Per le suddette manovre dovrà indossare guanti in gomma in aggiunta ai prescritti dispositivi DPI. Si raccomanda di non spruzzare i disinfettanti direttamente sugli spandimenti per evitare la formazione di aerosol.

- Una volta effettuate le manovre sopra descritte, posizionare i DPI utilizzati dentro sacco plastica sigillato e consegnarlo alla Ditta per lo smaltimento di loro competenza.

6.3.6.2 Gestione bagaglio

Una volta identificati, i bagagli contaminati devono essere posizionati dentro doppio sacco nero di plastica (annotando il numero dell'etichetta del bagaglio), poi sigillato con nastro adesivo (l'operatore che avrà effettuato tale attività dovrà porre i DPI utilizzati all'interno del sacco).

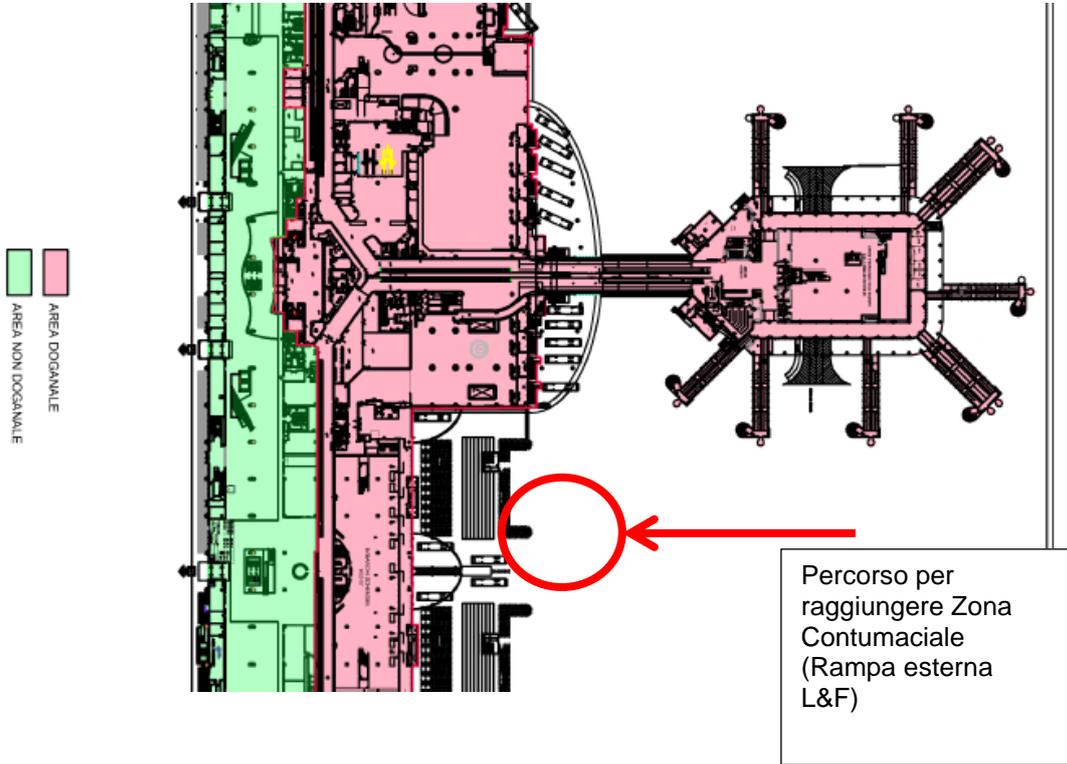
Il bagaglio, una volta sigillato, deve essere trasportato nella zona contumaciale, preventivamente identificata dal Gestore aeroportuale, a disposizione della Dogana e della Guardia di Finanza, per le attività di competenza.

In caso di richiesta da parte del passeggero di apertura del bagaglio, la stessa dovrà essere effettuata in giorni e orari concordati (da lunedì a venerdì, dalle ore 10 alle ore 16) con la presenza di tutti gli Enti competenti (Dogana, Guardia di Finanza, PIF e Sanità Aerea) e in locale appositamente identificato dal Gestore aeroportuale che possa garantire tutte le caratteristiche di sicurezza necessarie.

In caso di necessità di termodistruzione, in capo a Dogana, la stessa sarà gestita da quest'ultima, dopo aver acquisito la documentazione necessaria da parte degli Enti e società coinvolte.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-20

Zona contumaciale sita nei pressi del Satellite B



	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AI BAGAGLI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 6-21

6.4 Trasporto animali vivi (AVI) a seguito passeggero

Prevenzione fughe

Nelle fasi di trasporto e di carico/scarico di animali vivi è estremamente importante assicurarsi che l'animale non possa scappare.

La fuga di un animale in stiva può avere conseguenze gravi e mettere a repentaglio la sicurezza del volo; la fuga durante la fase di trasporto a terra può compromettere l'operatività dello scalo determinandone la chiusura temporanea.

Per il trasporto delle gabbie contenenti animali vivi deve sempre essere utilizzato uno specifico carrello, equipaggiato in modo idoneo.

Procedura di back-up in caso d'indisponibilità del carrello trasporto animali

Se lo specifico carrello per il trasporto di animali non è immediatamente disponibile, devono essere rispettate le seguenti prescrizioni:

- gli animali devono essere posizionati su carrelli aperti dotati di telo impermeabile;
- sul carrello deve essere posizionato solo il contenitore/i AVI, non deve essere posizionato altro carico insieme ai contenitori AVI;
- i contenitori AVI devono essere distanziati tra loro per garantire l'aerazione degli animali;
- il contenitore AVI deve essere vincolato al carrello per evitare spostamenti o cadute durante il trasporto; per vincolare i contenitori AVI è preferibile l'uso della corda;
- quando possibile, il contenitore AVI deve essere legato in modo da bloccare l'apertura incidentale della porta durante il trasporto.

Precauzioni da osservare durante il carico/scarico AVI

In partenza, il trasporto degli AVI deve essere coordinato in modo che il contenitore arrivi sottobordo e sia caricato senza inutili attese, nel rispetto dell'orario previsto di partenza, evitando inutili esposizioni a rumore, temperature estreme, intemperie o condizioni tali da alterare il benessere dell'animale.

In arrivo gli animali vivi devono essere scaricati e riconsegnati con la massima priorità.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-1

7 SERVIZI A MERCI E POSTA

7.1 Assegnazione e utilizzo postazioni di stoccaggio ULD (impianto UHS)

7.1.1 Assegnazione

Sulla base della possibilità di impiego degli impianti e delle infrastrutture (es. livello di saturazione), dei vincoli di legge o di particolari richieste di trattamento degli ULD da parte delle CNA o da Enti di Stato (es. richiesta di posizionamento da parte della Dogana) e degli accordi contrattuali con i Vettori, la Direzione Operations definisce, tramite sistema informativo, le aree logiche dell'impianto, all'interno delle quali viene effettuata un'assegnazione automatizzata in funzione della dimensione e della tipologia degli ULD.

La distribuzione degli ULD all'interno dell'impianto viene visualizzata tramite il sistema informativo agli Operatori.

La configurazione del sistema UHS di stoccaggio ULD è sintetizzata nell'allegato 7.1.1.a.

L'allegato 7.1.1.b dettaglia le dotazioni di Cargo City (Nord-Sud).

7.1.2 Utilizzo

L'Operatore, attraverso il sistema informativo che gestisce lo UHS, ha a disposizione le funzioni necessarie alla movimentazione dei singoli ULD trattati con l'impianto, partendo dai codici di identificazione degli ULD.

L'ULD, attraverso il sistema di smistamento meccanizzato (dotato di veicoli trasloelevatori, ascensori e veicoli traslatori), consente di accedere alla postazione specificata per la lavorazione o la messa in linea.

La funzione di richiamo degli ULD è resa disponibile all'Operatore a condizione che agli ULD indirizzati sia associato il piano di carico dell'aeromobile in partenza.

In caso di anomalia, malfunzione o fermo per guasto/danneggiamento di un impianto, SEA interviene sia per l'attivazione delle opportune recovery operative che per il ripristino delle funzionalità.

7.2 Interfacciamento tra i prestatori di servizi di rampa e i prestatori di servizi cargo - standard di riferimento e processo operativo

7.2.1 Scopo

Definire le modalità ed i parametri che devono essere rispettati da tutti i soggetti che operano nell'ambito dell'attività cargo di Malpensa per i processi di:

- consegna dei carichi di merci e posta in arrivo ed in transito e dei relativi documenti al punto di interfacciamento tra i magazzini cargo ed il piazzale aeromobili.
- prelievo dei carichi di merci e posta in partenza e dei relativi documenti dal punto di interfacciamento tra i magazzini cargo ed il piazzale aeromobili.
- gestione del materiale rotabile (carrelli e dolly) di proprietà dei *prestatori di servizi* aeromobili ed utilizzato per il trasporto tra gli aeromobili e i magazzini cargo.

7.2.2 Campo di applicazione

Questa disposizione disciplina il comportamento di tutti i *prestatori di servizi cargo*, e di tutti i *prestatori di servizi* che effettuano il trasporto merci sul piazzale (*prestatore di servizi aeromobili*),

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-2

per tutte le attività di ritiro e consegna della merce, della posta e dei relativi documenti, in partenza ed in arrivo, da trasferire tra i magazzini merci e gli aeromobili. La procedura è applicabile nei casi in cui l'operatore che effettua il trasporto (*prestatore di servizi aeromobili*) sia differente dal soggetto che gestisce le merci in magazzino (*prestatore di servizi cargo*).

7.2.3 Processi, standard di riferimento e responsabilità operative

7.2.3.1 Merce in arrivo e relativi documenti

7.2.3.1.1 Consegna della merce in arrivo

7.2.3.1.1.1 Elementi di riferimento per la consegna merci in arrivo

La consegna al prestatore di servizi cargo della merce in arrivo dovrà essere completata da parte del prestatore di servizi aeromobili, per l'intero volo di cui si effettua il trasporto, entro le tempistiche indicate nello schema seguente:

CODICE	DESCRIZIONE PARAMETRO	VALORE PER VOLI PASSEGGERI	VALORE PER VOLI ALL CARGO	EVENTO DI RIFERIMENTO
MI01	Tempo di consegna merce dal prestatore di servizi Aeromobili al prestatore di servizi Cargo (punto di interfacciamento)	GENERAL CARGO: AIBT +90 minuti MERCE URGENTE (*): AIBT + 60 minuti	GENERAL CARGO: AIBT + 120 minuti MERCE URGENTE (*): AIBT +60 minuti	AIBT – Actual In Block Time

(*) *Merce Urgente: merci deperibili, animali vivi e salme. Per le merci espresso questo trattamento può essere assicurato in presenza di uno specifico accordo tra prestatore di servizi aeromobili e Vettore Aereo.*

Le tempistiche indicate, sono applicabili nei casi di voli con un ritardo in arrivo inferiore ai 30 minuti rispetto all'orario schedato, e devono essere rispettate dai prestatori di servizi aeromobili almeno nel 90% dei casi (con esclusione dei ritardi che non ricadono sotto la responsabilità di questi ultimi).

La consegna dovrà avvenire negli spazi del *prestatore di servizi cargo* situati all'interno dell'area di pertinenza dello stesso, ed i carrelli contenenti merce loose o posta dovranno essere corredati da un cartello indicatore che specifichi il volo di pertinenza e la relativa data. Ai fini della gestione del processo di consegna merce, il *prestatore di servizi cargo*, dovrà individuare una postazione adeguatamente presidiata da propri incaricati (punto di interfacciamento), che avrà la responsabilità di gestire i processi descritti nel seguito.

7.2.3.1.1.2 Registrazione del processo di consegna merci in arrivo

Ai fini della certificazione dell'avvenuta consegna, il *prestatore di servizi aeromobili*, per ciascuno dei voli oggetto del trasporto, dovrà predisporre e compilare un apposito modulo (un solo modulo per ogni volo). Detto modulo dovrà indicare:

- volo
- data
- provenienza
- ora effettivo di arrivo (ATA)
- dettaglio delle unità di merce in consegna (Carrelli, pallets, contenitori etc.)

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-3

All'atto della consegna della merce, il modulo dovrà essere presentato al *prestatore di servizi cargo* che vi apporrà il timbro orario e la firma dell'addetto incaricato per l'interfaccia con il *prestatore di servizi aeromobili*.

Lo stesso modulo dovrà essere controfirmato dall'incaricato del trasporto che ne tratterà una copia, lasciando l'originale al *prestatore di servizi cargo*.

Per voli con un numero elevato di ULD o con la contemporanea presenza di general cargo e merce urgente, il trasporto potrà dar luogo a una pluralità di consegne da parte del prestatore di servizi aeromobili, l'ultima delle quali, dovrà comunque essere effettuata all'interno delle tempistiche indicate.

In questo caso, il modulo dovrà essere consegnato all'addetto del *prestatore di servizi cargo* da parte dell'incaricato della prima consegna. L'addetto cargo provvederà a certificare la prima consegna tramite l'apposizione del timbro orario, annotando (nell'apposito spazio) le quantità consegnate con ciascun viaggio (il primo ed i successivi). All'atto dell'ultima consegna, dovrà essere apposto sul modulo il timbro con il relativo orario a cui seguiranno le firme degli addetti che hanno effettuato e ritirato l'ultima consegna.

Il modulo di consegna cartaceo potrà essere gestito o sostituito con procedure informatiche finalizzate a consentire la gestione elettronica dei dati di consegna. In ogni caso, il contenuto informativo dovrà essere almeno equivalente a quello del documento cartaceo.

7.2.3.1.1.3 Rilevazione di eventuali irregolarità dei carichi in arrivo e responsabilità di gestione

È responsabilità del *prestatore di servizi cargo*, all'atto della presa in carico della merce, accertarne la congruenza con quanto riportato sul modulo di consegna e controllarne l'aspetto esteriore, annotando eventuali riserve o anomalie nell'apposito spazio presente sul modulo stesso (o nel pertinente archivio elettronico ove venga utilizzata una procedura informatica. Nessun addebito di irregolarità, circa anomalie riscontrabili sul carico trasportato all'atto della consegna, potrà successivamente essere fatto nei confronti del *prestatore di servizi aeromobili* se non registrato.

7.2.3.1.2 Consegna dei documenti relativi alla merce in arrivo

7.2.3.1.2.1 Elementi di riferimento per la consegna documenti

La consegna al prestatore di servizi cargo dei documenti relativi a merce e posta in arrivo, è di norma a cura del prestatore di servizi aeromobili e può avvenire congiuntamente alla consegna della merce o in modo disgiunto (anche per una pluralità di voli). In ogni caso, per i documenti di ciascun volo, dovranno essere comunque rispettate le tempistiche indicate nello schema seguente:

CODICE	DESCRIZIONE PARAMETRO	VALORE PER VOLI PASSEGGERI	VALORE PER VOLI ALL CARGO	EVENTO DI RIFERIMENTO
MI02	Tempo di consegna dei documenti merci in arrivo dal prestatore di servizi Aeromobili al prestatore di servizi Cargo (punto di interfacciamento)	AIBT +45 minuti (per tutte le tipologie di merci)	AIBT + 60 minuti (per tutte le tipologie di merci)	AIBT – Actual In Block Time

Le tempistiche indicate, sono applicabili nei casi di voli con un ritardo in arrivo inferiore ai 30 minuti rispetto all'orario schedulato, e devono essere rispettate dai prestatori di servizi aeromobili

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-4

almeno nel 90% dei casi (con esclusione dei ritardi che non ricadono sotto la responsabilità del prestatore di servizi).

Indipendentemente dalla modalità di trasporto (insieme alla merce o in modo disgiunto), i documenti dovranno essere fisicamente consegnati al personale del prestatore di servizi cargo, presente presso il punto di interfacciamento.

7.2.3.1.2.2 Registrazione del processo di consegna documenti

Ai fini della certificazione dell'avvenuta consegna dei documenti, il prestatore di servizi aeromobili, per ciascuna consegna di documenti (per uno o più voli), dovrà predisporre e compilare un apposito modulo. Detto modulo dovrà indicare, per ciascuno dei voli a cui appartengono i documenti consegnati:

- volo
- data
- provenienza
- ora effettivo di arrivo - ATA (AIBT)
- eventuali note

All'atto della consegna dei documenti, il modulo dovrà essere consegnato al prestatore di servizi cargo il quale, dopo aver controllato la congruenza del modulo con i documenti effettivamente consegnati, vi apporrà il timbro orario e la firma dell'addetto incaricato per l'interfaccia con il prestatore di servizi aeromobili.

Lo stesso modulo dovrà essere controfirmato dall'incaricato del trasporto che ne tratterrà una copia, lasciando l'originale al prestatore di servizi cargo.

7.2.3.1.2.3 Casi di non applicabilità

Nei casi in cui il Vettore provveda direttamente o tramite un proprio rappresentante ad effettuare il prelievo dei documenti dall'aeromobile, gli standard di cui sopra non devono ritenersi applicabili e la consegna dei documenti potrà avvenire in base ai parametri contenuti negli accordi contrattuali, sottoscritti tra il Vettore e il prestatore di servizi cargo.

7.2.3.2 Merce in partenza e relativi documenti

7.2.3.2.1 Disponibilità della merce in partenza e ritiro da parte del prestatore di servizi aeromobili

7.2.3.2.1.1 Comunicazione dei voli per i quali necessita il trasporto di merce e previsioni di carico

Ciascun prestatore di servizi cargo deve trasmettere al prestatore di servizi aeromobili di competenza, la lista delle previsioni dei ritiri da effettuare nell'arco di tempo coperto da pianificazione.

Tali informazioni andranno trasmesse con la periodicità di seguito indicata:

- alle ore 20.00 di ogni giornata dovranno essere indicati i ritiri previsti tra le ore 23.00 e le ore 7.00;
- alle ore 05.00 di ogni giornata dovranno essere trasmesse le previsioni dei ritiri da effettuarsi tra le ore 7.00 e le ore 15.00;
- alle ore 12.00 di ogni giornata dovranno essere trasmesse le previsioni dei ritiri da effettuarsi tra le ore 15.00 e le ore 23.00.

La previsione dei ritiri dovrà contenere, **almeno a livello indicativo**, le seguenti informazioni:

- volo per il quale è previsto il ritiro e relativo SOBT;
- carico da trasportare e orario di disponibilità;
- eventuali specifiche di trasporto di merci speciali (valori, armi, salme, merci espresso con ritiro dedicato).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-5

Le tabelle di previsione dovranno essere trasmesse tramite fax o dispositivo elettronico (es. e-mail). Ciascuno dei prestatori di servizi aeromobili è tenuto ad indicare ai prestatori di servizi cargo modalità ed indirizzi di tale comunicazione.

Eventuali variazioni, che alterino in modo significativo la programmazione già trasmessa, (es. rischedulazione di un volo cargo, corse supplementari per merci espresso etc.) dovranno essere comunicate dal prestatore di servizi cargo non appena ne venga a conoscenza.

7.2.3.2.1.2 *Completamento del carico da imbarcare e informazioni per il bilanciamento aeromobili*

Al completamento delle operazioni di predisposizione del carico, il prestatore di servizi Cargo deve comunicare, all'ente incaricato della predisposizione del piano di carico e del bilanciamento dell'aeromobile, tutti i dati relativi al carico da imbarcare, secondo i tempi e le modalità indicate nella tabella seguente:

	All'Operatore che effettua il weight & balance	Alla Compagnia Aerea o suo rappresentante
Dati da trasmettere	Distribuzione e Riepilogo finale (UWS)	Definiti in base ad accordi diretti tra il Vettore e il prestatore di servizi che lo assiste
Modalità di trasmissione	Telefax/Mail o messaggio SITA	Definita in base ad accordi diretti tra il Vettore e il prestatore di servizi che lo assiste
Tempistica	Voli All Cargo SOBT-4 ore Voli PAX WB SOBT-120 minuti Voli PAX NB SOBT-90 minuti	Tempi standard di aeroporto che potranno essere modificati da accordi tra il Vettore e l'operatore incaricato del Weight and Balance. Di tali accordi, il Vettore dovrà fornire informativa al prestatore di servizi cargo

Il prestatore di servizi cargo è responsabile della correttezza dei dati inviati e della loro congruenza con i carichi approntati. Il soggetto incaricato delle operazioni di Weight and Balance è comunque tenuto a segnalare tempestivamente al prestatore di servizi cargo eventuali problematiche che impediscano il corretto bilanciamento dell'aeromobile, sulla base dei dati trasmessi.

Nel caso in cui il prestatore di servizi cargo non fosse in grado di rispettare i tempi di invio dei dati (anche per motivi imputabili a terzi, come la consegna ritardata delle merci a magazzino), dovrà darne tempestiva comunicazione telefonica all'incaricato del Weight and Balance. Analoga comunicazione, dovrà essere effettuata anche per eventuali voli non previsti (o previsti senza carico merci) nella lista dei voli programmati.

7.2.3.2.1.3 *Disponibilità "in linea" e ritiro di merci e posta in partenza*

I carichi in partenza devono essere predisposti a cura del prestatore di servizi cargo e secondo le tempistiche indicate nel seguito e devono essere posizionati su dolly o carrelli, correttamente

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-6

caricati e confezionati (reti, cinghie, etc., seguendo le regole dettate dalle varie CNA, sulla base di quanto disposto dai rispettivi GOM) e pronti per essere trasportati.

In particolare, salvo i casi di seguito indicati, i carrelli per la merce loose contenenti “general cargo” e/o posta, al momento dell’uscita dagli spazi del prestatore di servizi cargo, dovranno essere totalmente privi di fogli di plastica/film estensibile estranei alla struttura del carrello stesso, nonché di eventuale plastica aggrovigliata ai mozzi delle ruote dei carrelli. Nel caso in cui tali oggetti fossero stati utilizzati a protezione del carico in attesa del trasporto, gli stessi andranno rimossi a cura del prestatore di servizi cargo prima del ritiro.

La protezione del carico sul carrello può essere ammessa:

- in caso di esplicita richiesta del prestatore di servizi aeromobili;
- in caso di avverse condizioni meteorologiche nei casi in cui i carrelli siano privi di protezioni idonee a salvaguardare il carico;
- in presenza di carichi fuori misura che eccedano le dimensioni dei carrelli e/o di merci pericolose e animali vivi, la cui caduta accidentale dal carrello potrebbe essere fonte di pericolo.

In tutti questi casi, non dovrà essere utilizzata pellicola estensibile (deroghe non ammesse), ma la protezione dovrà essere realizzata con fogli di polietilene assicurati con nastro adesivo. Dovrà essere cura del prestatore di servizi aeromobili rimuovere le protezioni prima dell’imbarco del carico smaltendo il materiale in modo da evitare la generazione di FOD. Durante tutto il tempo di permanenza in airside, durante le operazioni, il materiale deve essere sempre riposto e trasportato solo su carrelli dotati di sponde e chiusura tali da garantire la ritenuta del materiale.

In caso di un numero, superiore ad uno, di carrelli/dolly destinati ad uno stesso volo, questi andranno agganciati tra loro avendo cura di non superare i limiti di lunghezza del traino previsti dalle vigenti normative e di rispettare la compatibilità tra le caratteristiche strutturali del materiale rotabile. Insieme di carrelli tra loro agganciati che non rispettino queste condizioni, non saranno ritirati dal prestatore di servizi aeromobili sino al ripristino da parte del prestatore di servizi cargo del rispetto di detti vincoli.

Ogni unità di trasporto, (carrello o ULD) dovrà essere corredata da un cartello indicatore che riporti almeno i seguenti dati:

- sigla volo (Vettore e numero volo) e data di partenza;
- lista spedizioni contenute carrello, nel contenitore e nel pallet.

I carrelli contenenti merce in partenza dovranno essere posizionati, quanto più possibile, in prossimità del punto di interfaccia.

I carrelli con la merce in partenza dovranno essere resi disponibili per il ritiro nel rispetto delle precedenti prescrizioni, secondo le seguenti tempistiche:

CODICE	DESCRIZIONE PARAMETRO	VALORE PER VOLI PASSEGGERI	VALORE PER VOLI ALL CARGO (*)	EVENTO DI RIFERIMENTO
ME01	Tempo di disponibilità dei carichi in partenza per il ritiro da parte del prestatore di servizi aeromobili (linea gialla)	GENERAL CARGO: SOBT – 90 minuti MERCE URGENTE (**): SOBT – 60 minuti	GENERAL CARGO: SOBT – 120 minuti MERCE URGENTE (**): SOBT – 60 minuti	SOBT – Scheduled Off-Block Time

(*) Con esclusione dei voli con carichi speciali di eccezionale ingombro

(**) Merce Urgente: merci deperibili, animali vivi e salme. Per le merci espresso questo trattamento può essere assicurato in presenza di uno specifico accordo tra prestatore di servizi aeromobili e Vettore Aereo

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-7

Per voli con un numero elevato di ULD o con la contemporanea presenza di general cargo e merce urgente, il trasporto potrà dar luogo a una pluralità di ritiri da parte del prestatore di servizi aeromobili che dovranno essere completati in tempo utile per la corretta effettuazione delle operazioni di carico dell'aeromobile.

Il prestatore di servizi aeromobili non potrà in nessun caso pretendere la disponibilità della merce con maggiore anticipo (rispetto alla partenza del volo) di quanto indicato nella tabella precedente. In caso di indisponibilità della merce nei tempi previsti, per ritardato approntamento da parte del prestatore di servizi cargo, quest'ultimo dovrà informare tempestivamente, tramite messaggio scritto e con il massimo anticipo possibile, il prestatore di servizi aeromobili per concordare nuove tempistiche di ritiro. In assenza di tale informazione, il prestatore di servizi aeromobili, nel caso la merce non fosse disponibile al momento previsto, procederà al ritiro successivamente, in tempi compatibili con le proprie disponibilità di risorse, informando dell'accaduto il Vettore di competenza.

In caso di ritardato ritiro, da parte del prestatore di servizi aeromobili, di merce predisposta per l'imbarco nei tempi sopra indicati (anche nei casi in cui uno o più ritiri riferiti ad uno stesso volo siano ritardati), il prestatore di servizi cargo non potrà essere ritenuto responsabile dell'eventuale mancato rispetto degli orari di partenza degli aeromobili interessati dal ritardato trasporto merci.

Ai fini della certificazione degli orari di presentazione del prestatore di servizi aeromobili presso il punto di interfaccia con il prestatore di servizi cargo e dei ritiri di merce, faranno fede i timbri orari apposti sui moduli di ritiro controfirmati dai prestatori di servizi (si veda successivo punto 7.2.3.2.1.5).

Al momento del ritiro della merce da parte del prestatore di servizi aeromobili, il personale del prestatore di servizi cargo a presidio del punto di interfaccia, dovrà indicare, all'incaricato del trasporto, l'area in cui sono posizionati tutti i carrelli contenenti la merce da imbarcare sul volo oggetto del ritiro ed il numero totale da ritirare. Nel caso si presentassero difficoltà imprevedute, il personale del prestatore di servizi cargo, dovrà collaborare con l'autista dei mezzi incaricati del ritiro per l'aggancio al trattore dei carrelli da trasferire e per la loro eventuale movimentazione.

Il prestatore di servizi aeromobili è responsabile dell'integrità e della sicurezza del carico dall'istante in cui inizia il trasporto. Dovrà pertanto essere cura dell'addetto al trasporto verificare a tal fine il corretto riempimento dei carrelli con merce loose, l'appropriato posizionamento delle ULD sui dolly, e l'idoneità del materiale rotabile utilizzato per il trasferimento.

7.2.3.2.1.4 Assistenze particolari ai fini del trasporto di merci

Alcune tipologie di merci richiedono particolari trattamenti durante la fase di trasporto all'aeromobile, finalizzati ad assicurare il mantenimento delle caratteristiche di sicurezza delle merci e/o a salvaguardare il contenuto delle spedizioni. Sarà cura del prestatore di servizi cargo segnalare al prestatore di servizi aeromobili la presenza di questi carichi, operando secondo le procedure di seguito indicate:

- merci di ogni categoria destinate ai voli passeggeri diretti verso destinazioni classificate "ad alto rischio": questi tipi di carichi necessitano una sorveglianza continua dal momento in cui escono dagli spazi di magazzino (varco di interfaccia tra Cargo e Rampa) e vengono imbarcati sull'aeromobile. A tal fine sarà responsabilità delle Compagnie aeree provvedere ad assicurare tale sorveglianza, definendo con il prestatore di servizi cargo di competenza eventuali modalità operative o altre specificità.
- merci radioattive: al fine di evitare possibili incidenti e contaminazioni dell'ambiente e delle persone, per le merci radioattive devono essere scrupolosamente osservate le procedure indicate nel presente Regolamento. Ai fini del trasporto, il prestatore di servizi cargo dovrà comunque provvedere a posizionare le spedizioni negli appositi carrelli dotati dei necessari cartelli di segnalazione di pericolo.
- spedizioni di animali vivi: questa tipologia di carichi richiede un trattamento accurato e separato in modo da prevenire qualsiasi danno accidentale agli animali trasportati. A tal fine, il prestatore di servizi cargo dovrà fornire preventiva informazione al prestatore di servizi aeromobili di competenza, circa la necessità di trasferimento del carico contenente animali e

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-8

conservare gli stessi al riparo dalle intemperie, sino al momento dell'effettiva consegna al prestatore di servizi aeromobili incaricato del ritiro.

7.2.3.2.1.5 Registrazione del processo di ritiro dei carichi in partenza

Ai fini della certificazione dell'avvenuta consegna al prestatore di servizi aeromobili dei carichi in partenza, il prestatore di servizi cargo, per ciascuno dei voli oggetto del trasporto, dovrà predisporre e compilare un apposito modulo (un solo modulo per ogni volo) a certificazione dell'avvenuta consegna delle merci. Detto modulo dovrà indicare:

- volo
- data
- destinazione
- ora schedato di partenza - STD (SOBT), eventualmente aggiornato in caso di ri-programmazione dell'orario di partenza del volo
- dettaglio della merce da ritirare (carrelli merce loose, pallets, contenitori etc.)

Al momento dell'uscita dei carichi dallo spazio del prestatore di servizi aeromobili, dovrà essere apposto sul modulo il timbro orario ed il modulo dovrà essere controfirmato da entrambi i prestatori di servizi.

L'originale del modulo verrà consegnato all'incaricato del trasporto, mentre una copia resterà al prestatore di servizi cargo.

In caso di più ritiri per uno stesso volo, l'addetto del prestatore di servizi cargo provvederà a certificare il primo ritiro tramite l'apposizione del timbro orario, annotando successivamente (nell'apposito spazio) le quantità consegnate con ciascun viaggio (il primo ed i successivi). All'atto dell'ultimo ritiro, dovrà essere apposto sul modulo il timbro con il relativo orario a cui seguiranno le firme degli addetti che hanno rilasciato l'ultimo ritiro.

Il modulo di consegna cartaceo potrà essere gestito o sostituito con procedure informatiche finalizzate a consentire la gestione elettronica dei dati di consegna. In ogni caso il contenuto informativo dovrà essere almeno equivalente a quello del documento cartaceo.

7.2.3.2.1.6 Rilevazione di eventuali Irregolarità dei carichi in partenza e responsabilità di gestione

È responsabilità del prestatore di servizi aeromobili, all'atto della presa in carico della merce, accertarne la congruenza con quanto riportato sul modulo di consegna relativamente al numero ed alla tipologia di carrelli da prelevare. Il prestatore di servizi aeromobili è inoltre tenuto ad accertare se i mezzi di trasporto su cui è posizionata la merce (dolly e carrelli) siano in condizioni idonee al trasporto e non presentino anomalie tali da pregiudicarne il corretto utilizzo. Nel caso in cui così non fosse, l'incaricato del prestatore di servizi aeromobili potrà richiedere il riposizionamento del carico su altra attrezzatura idonea, ponendo questa operazione come condizione per il ritiro. Eventuali ritardi conseguenti a queste operazioni, saranno addebitati al prestatore di servizi cargo.

Per contro, nessun addebito di irregolarità circa anomalie riscontrabili sul carico trasportato e sui carrelli all'atto della consegna, potrà successivamente essere mosso nei confronti del prestatore di servizi cargo, se non registrato.

7.2.3.2.2 Ritiro dei documenti relativi ai carichi in partenza

7.2.3.2.2.1 Elementi di riferimento per il ritiro dei documenti

Il ritiro dei documenti relativi a merce e posta in partenza è, di norma, a cura del prestatore di servizi aeromobili. Ai fini della disponibilità della documentazione per il trasporto all'aeromobile, prestatore di servizi cargo, è in ogni caso tenuto a mettere a disposizione il plico relativo ad ogni singolo volo, nel rispetto delle seguenti tempistiche:

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-9

CODICE	DESCRIZIONE PARAMETRO	VALORE PER VOLI PASSEGGERI	VALORE PER VOLI ALL CARGO	EVENTO DI RIFERIMENTO
ME02	Tempo di disponibilità documenti al prestatore di servizi Aeromobili per il ritiro presso gli spazi del prestatore di servizi Cargo (punto di interfacciamento)	SOBT – 60 minuti	SOBT – 60 minuti	SOBT – Scheduled Off-Block Time

In linea generale, i documenti dovranno essere contenuti in una busta di plastica o in una apposita borsa messa a disposizione del prestatore di servizi cargo da parte della Compagnia Aerea, su cui dovrà essere chiaramente indicato il volo in partenza con il relativo SOBT. All'esterno del plico dovranno essere apposti:

- il Cargo Manifest del volo,
- eventuali NOTOC relative a merci speciali,

che verranno utilizzati per i necessari controlli da parte del Comandante dell'aeromobile.

Eventuali casi particolari, concordati tra la Compagnia aerea e IL prestatore di servizi cargo, che si differenzino da quanto sopra, dovranno essere notificati dalla stessa CNA al prestatore di servizi aeromobili incaricato del ritiro.

7.2.3.2.2 Registrazione del processo di ritiro documenti

Ai fini della certificazione dell'avvenuto ritiro dei documenti, IL prestatore di servizi cargo, per ciascuna consegna di documenti (per uno o più voli), dovrà predisporre e compilare un apposito modulo. Detto modulo dovrà indicare, per ciascuno dei voli a cui appartengono i documenti consegnati:

- volo,
- data,
- destinazione,
- ora di partenza -STD (SOBT),
- eventuali note.

All'atto del ritiro dei documenti, il modulo dovrà essere consegnato al prestatore di servizi aeromobili corredato dal timbro orario che certifichi l'ora di ritiro. L'addetto al trasporto, dopo aver controllato la congruenza del modulo con i documenti effettivamente ritirati, vi apporrà la propria firma. Lo stesso modulo dovrà poi essere controfirmato dall'incaricato del prestatore di servizi cargo, che ne tratterà una copia, lasciando l'originale al prestatore di servizi aeromobili.

Nei casi in cui il Vettore provveda direttamente o tramite un proprio rappresentante ad effettuare il prelievo dei documenti da trasferire all'aeromobile, gli standard di cui sopra non devono intendersi applicabili e la consegna dei documenti potrà avvenire in base ai parametri contenuti negli accordi contrattuali sottoscritti tra il Vettore e il prestatore di servizi cargo.

7.2.3.2.3 Rientro della merce non imbarcata

In caso di mancato imbarco, sarà cura del prestatore di servizi aeromobili che assiste il volo in oggetto provvedere al trasporto della merce e posta non imbarcata sino ai magazzini del prestatore di servizi cargo di competenza, inviando messaggio scritto con motivazione del mancato imbarco.

La consegna della merce non imbarcata dovrà essere notificata al personale del prestatore di servizi cargo addetto al punto di interfaccia, comunicando l'evento e riconsegnando il modulo utilizzato per il ritiro, che dovrà essere compilato nell'apposita sezione dedicata ("Merce non

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-10

imbarcata”). Su entrambe le copie di tale modulo, andrà quindi apposto il timbro orario che certifichi l’ora di riconsegna e le stesse dovranno essere firmate dall’addetto del prestatore di servizi aeromobili e da quello del prestatore di servizi cargo. Quest’ultimo dovrà procedere in tal senso, soltanto dopo aver verificato la congruenza della merce o posta con il documento di riconsegna e lo stato fisico esteriore del carico riconsegnato. Eventuali irregolarità (es. danneggiamenti o manomissioni) riscontrate in tale sede, dovranno essere registrate sul modulo prima della firma dei due incaricati.

La riconsegna della merce/posta dovrà avvenire nel più breve tempo possibile rispetto al manifestarsi dell’evento che ha determinato il mancato imbarco. Eventuali danneggiamenti al carico, avvenuti precedentemente all’accettazione dei carichi da parte del prestatore di servizi cargo, saranno sotto la responsabilità del prestatore di servizi aeromobili.

7.2.3.3 Gestione del materiale rotabile adibito al trasporto delle merci tra i magazzini Cargo e gli aeromobili

7.2.3.3.1 Disponibilità delle attrezzature per il trasporto merci

Le richieste di disponibilità di dolly e carrelli merci dovranno essere effettuate dai prestatori di servizi cargo nei confronti dei prestatori di servizi aeromobili per i voli di rispettiva competenza. A tal fine ciascun prestatore di servizi cargo dovrà inviare (tramite fax o tramite posta elettronica) a ciascun prestatore di servizi aeromobili interessato:

- alle ore 20.00: una richiesta con la previsione di impiego di attrezzature, comprendente tutte le necessità previste per i voli che devono essere messi in linea nelle 12 ore successive;
- alle ore 08.00: una richiesta con la previsione di impiego di attrezzature, comprendente tutte le necessità previste per i voli che devono essere messi in linea nelle 12 ore successive.

Le richieste dovranno essere riferite ai mezzi effettivamente necessari per la predisposizione dei carichi in partenza e dovranno tenere conto della quantità di attrezzature, già presenti presso i magazzini del prestatore di servizi, che si renderanno disponibili a seguito della lavorazione della merce in importazione.

I tempi di consegna delle attrezzature richieste dovranno consentire al prestatore di servizi cargo di approntare i voli partenza con adeguato anticipo, in modo da poter effettuare tutte le operazioni di verifica e controllo necessarie.

La consegna delle attrezzature dovrà pertanto avvenire nel rispetto dei seguenti parametri:

CODICE	DESCRIZIONE PARAMETRO	VALORE PER VOLI PASSEGGERI	VALORE PER VOLI ALL CARGO	EVENTO DI RIFERIMENTO
MA01	Consegna al prestatore di servizi cargo delle attrezzature vuote per l'approntamento dei carichi in partenza	Almeno 4 ore prima della messa in linea	Almeno 6 ore prima della messa in linea	Tempo di disponibilità dei carichi in partenza per il ritiro da parte del prestatore di servizi aeromobili (messa in linea)

In caso di mancanza di attrezzature, in precedenza richieste secondo le modalità sopra descritte o di ritardo nella consegna delle stesse, la cosa dovrà essere segnalata in forma scritta (tramite telex, fax o messaggio e-mail), almeno sei ore prima del tempo limite per la messa in linea del volo, al Vettore aereo interessato ed al prestatore di servizi aeromobili di competenza, ripetendo

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-11

il messaggio dopo una successiva ora in caso di inadempienza. Nel caso in cui prestatore di servizi aeromobili, non provveda alla consegna in tempo utile per l'approntamento del carico negli standard previsti, prestatore di servizi cargo non potrà essere ritenuto responsabile del mancato imbarco o della ritardata partenza dell'aeromobile.

Solo in casi eccezionali (dovuti ad esempio a ri-schedulazioni di voli già in linea o imprevisti aumenti dei quantitativi di merce da imbarcare) il prestatore di servizi cargo potrà chiedere un'integrazione della dotazione di materiale rotabile tramite comunicazione scritta (fax, messaggio SITA o e-mail) al prestatore di servizi di rampa di pertinenza, dandone adeguata motivazione. Quest'ultimo dovrà evadere la richiesta compatibilmente con il numero di attrezzature disponibili.

7.2.3.3.2 Prescrizioni per l'utilizzo delle attrezzature per il trasporto merci

Le attrezzature di trasporto non devono essere utilizzate in nessun caso come mezzi per lo stoccaggio della merce in attesa di essere lavorata. Poiché soltanto tempi di rotazione corretti consentono di evitare criticità rispetto al numero di carrelli di ogni tipologia **posseduti dai prestatori di servizi aeromobili**, i prestatori di servizi cargo sono tenuti a:

Impegnare i carrelli con merce in partenza per il tempo minimo necessario per la corretta messa in linea dei carichi nei tempi previsti;

rimuovere tempestivamente dai carrelli i carichi in arrivo tramite il trasferimento degli stessi in aree idonee (rulliere, impianto meccanizzato o analoghi impianti), operando comunque in conformità alle norme IATA ed alle leggi sulla sicurezza del lavoro. **Si precisa che, in ogni caso, il tempo di stazionamento su un carrello di merce/posta sfusa o pallettizzata in arrivo, non potrà superare le 6 ore¹ rispetto all'orario di consegna al prestatore di servizi cargo.**

In fase di approntamento dei carichi per uno specifico volo, **è fatto divieto al prestatore di servizi cargo di utilizzare attrezzature di un prestatore di servizi aeromobili differente da quello che assiste tale volo**, salvo accordi tra le parti (anche temporanei) che dovranno essere notificati in forma scritta al prestatore di servizi cargo interessato da parte del proprietario delle attrezzature richieste. In tutti i casi di mancata ottemperanza di questa prescrizione, prestatore di servizi aeromobili potrà chiedere al prestatore di servizi cargo di liberare immediatamente le proprie attrezzature utilizzate per CNA non clienti e prestatore di servizi cargo avrà l'obbligo di esaudire prontamente questa richiesta.

Le attrezzature dovranno essere movimentate da parte di prestatori di servizi cargo con la massima cura ed attenzione evitando urti, collisioni ed altre operazioni o utilizzi impropri che possano danneggiarle o comprometterne lo stato di funzionamento, pregiudicando il mantenimento dei requisiti essenziali ai fini della safety.

In particolare, è fatto assoluto divieto di:

- movimentare le attrezzature (anche vuote) sollevandole, in modo totale o parziale (su un solo asse) con carrelli elevatori. Il sollevamento, infatti, danneggia gli organi meccanici dei mezzi e ne compromette il funzionamento;

¹ Considerato l'elevato numero di variabili che concorrono al rispetto di questo parametro, all'atto dell'entrata in vigore della presente procedura verrà costituito un osservatorio permanente, composto da un rappresentante del Gestore aeroportuale, dei Vettori aerei e di ciascuno dei prestatori di servizi cargo e dei prestatori di servizi rampa, che avrà il compito di monitorare l'effettiva compatibilità del valore definito con le esigenze dei prestatori di servizi e con le caratteristiche delle infrastrutture, concordando eventuali variazioni da apportare al parametro.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-12

- utilizzare attrezzature non idonee al trasporto perché in precedenza danneggiate in maniera evidente (mancanza di una o più ruote, danneggiamento del timone, mancanza dei fermi per il bloccaggio delle ULD ecc).

Il prestatore di servizi cargo è tenuto ad isolare le attrezzature guaste da quelle correttamente funzionanti, posizionandole in un'area di propria competenza appositamente identificata, in attesa del prelievo da parte dei tecnici dei prestatori di servizi aeromobili.

I danni alle attrezzature devono comunque essere segnalati in forma scritta dal prestatore di servizi cargo al prestatore di servizi aeromobili nel momento in cui sono rilevati o, come prescritto dai punti precedenti della presente disposizione, al momento dell'ingresso nei propri spazi. Nelle giornate di martedì e giovedì di ogni settimana, ciascun prestatore di servizi cargo dovrà inviare un messaggio telex o e-mail a ciascun prestatore di servizi aeromobili riepilogando l'elenco delle attrezzature guaste in giacenza di rispettiva competenza.

I prestatori di servizi aeromobili potranno richiedere il rimborso danni subiti dalle loro attrezzature a seguito di errato utilizzo o incidenti causati dai prestatori di servizi cargo.

7.3 Interfacciamento tra i prestatori di servizi di servizi cargo e spedizionieri/ trasportatori/ agenti doganali - standard di riferimento e processo operativo

7.3.1 Scopo

Definire le modalità ed i parametri che devono essere rispettati da tutti i soggetti che operano nell'ambito dell'attività cargo di Malpensa per i processi di:

- consegna dei carichi di merci e posta in arrivo ed in transito e dei relativi documenti al punto di interfacciamento tra i magazzini cargo e il piazzale autotreni.
- prelievo dei carichi di merci e posta in partenza e dei relativi documenti dal punto di interfacciamento tra i magazzini cargo e il piazzale autotreni.

7.3.2 Campo di applicazione

Questa disposizione disciplina il comportamento di tutti i *prestatori di servizi cargo*, e di tutti i *spedizionieri/trasportatori/agenti doganali* che effettuano il trasporto merci all'interno della cargo city di Malpensa.

7.3.3 Processi, standard di riferimento e responsabilità operative

7.3.3.1 Merce in partenza

Le spedizioni in partenza devono essere caricate all'origine in maniera tale da consentire lo scarico completo dell'automezzo che le trasporta entro 45 minuti dall'attracco in banchina; le spedizioni di particolare conformazione (esempio rotoli di tessuto) o costituite da un numero di colli superiore a 30, o i cui singoli colli eccedono il peso consentito per singolo operatore allo scarico dal DLgs 81/08 e s.m.i, devono presentarsi allo scarico già poste su bancali.

Per ulteriori dettagli, vedasi l'allegato 7.3.3.1.

7.3.3.1.1 Consegna e Tempistiche della merce in partenza

7.3.3.1.1.1 Elementi di riferimento per la consegna merci in partenza

La consegna al prestatore di servizi cargo della merce in partenza dovrà essere completata da parte del trasportatore entro i tempi limite di riferimento sotto riportati. L'orario di consegna della

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-13

merce coincide con la presentazione fisica del bordereaux (o doc equivalente) allo sportello di accettazione in aeroporto.

	<p align="center">Tempi limite di accettazione (valore minimo)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tutte le merci in partenza devono essere consegnate preferibilmente al prestatore di servizi cargo non prima di 48h rispetto alla data/ora di partenza dell'aeromobile su cui sono prenotate, salvo diverse disponibilità del prestatore di servizi stesso.
	<p align="center">Tempi limite di accettazione (valori massimi)</p>
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	<p><u>General cargo loose:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - voli cargo STD -18h - voli pax WB (*): STD - 9h - Voli pax NB (*): STD - 6h <p><u>Merci urgenti Loose (**):</u></p> <p>Tutti i voli: STD -6h</p> <p><u>BUP:</u></p> <p>Tutti i voli: STD -8h</p> <p>(*) I voli WB (Wide Body) sono operati da A/M con doppio corridoio nella cabina passeggeri. I voli NB (Narrow Body) sono operati da A/M con con corridoio singolo</p> <p>(**) Merci Urgenti: <i>Merci deperibili, Animali vivi e Salme</i></p>

7.3.3.1.1.2 Elementi di riferimento per le operazioni di scarico della merce in partenza

Il prestatore di servizi cargo dovrà assegnare la ribalta e consentire le operazioni di scarico della merce in partenza entro i tempi limiti riportati di seguito (tempi di attesa). Il tempo di attesa è il tempo intercorrente tra l'accettazione dei documenti e l'inizio delle operazioni di scarico del mezzo.

VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	<p>Il parametro assume diversi valori di riferimento in relazione alle curve di presentazione medie dei mezzi presso i magazzini dei due operatori di handling, come di seguito indicato:</p> <p><u>Periodo Standard:</u></p> <p>merce BUP - attesa max 60'</p> <p>merce LOOSE - attesa max 120'</p> <p>merce MISTA - attesa max 180'</p> <p><u>Periodo Picco (dalle 20:00 del Venerdì alle 14:00 del Sabato):</u></p> <p>merce BUP - attesa max 120'</p> <p>merce LOOSE - attesa max 240'</p>
---	--

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-14

7.3.3.1.1.3 Elementi di riferimento per la consegna documenti delle merci in partenza

Per consentire la regolarità del servizio il prestatore di servizi cargo dovrà garantire che il tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativi alle spedizioni in partenza non eccedano i **25 minuti**. Il tempo di attesa è il tempo intercorrente tra l'arrivo (o la coda) allo sportello e il termine delle operazioni di accettazione.

7.3.3.2 Consegna e Tempistiche della merce in arrivo

7.3.3.2.1 Elementi di riferimento per la consegna delle merci in arrivo

Il prestatore di servizi cargo dovrà mettere a disposizione al destinatario/ trasportatore la merce in arrivo entro le seguenti tempistiche.

VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	<u>General cargo:</u> - voli cargo ATA+ 18h - voli pax: ATA+9,5 h
	<u>Merce urgente (*):</u> - Tutti i voli: ATA+5h
	<u>BUP:</u> - <i>Tutti i voli: ATA +6h</i>
	Le tempistiche riportate sono applicabili a condizione che il prestatore di servizi cargo disponga delle eventuali istruzioni per lo sconfezionamento al momento dell'arrivo delle merci in magazzino. (*) Merci Urgenti: <i>Merci deperibili, Animali vivi e Salme</i>

7.3.3.2.2 Elementi di riferimento per le operazioni di carico della merce in arrivo

Il prestatore di servizi cargo dovrà mettere a disposizione al destinatario/trasportatore la merce in arrivo entro **60 minuti** dalla avvenuta presentazione della distinta in uscita.

7.3.3.2.3 Elementi di riferimento per la consegna documenti delle merci in arrivo

Per consentire la regolarità del servizio il prestatore di servizi cargo dovrà garantire che il tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativi alle spedizioni in arrivo eccedano i **20 minuti**. Il tempo di attesa è il tempo intercorrente tra l'arrivo (o la coda) allo sportello e il termine delle operazioni di accettazione.

7.3.3.2.4 Regole di riferimento dell'interscambio delle merci in arrivo in ribalta

Tutta la merce in uscita dagli spazi del magazzino aeroportuale dovrà sostare sulla ribalta solo il tempo necessario per il carico dell'autotreno;
Terminato il carico delle distinte relative all'autotreno, l'autista dovrà provvedere a liberare immediatamente la ribalta per consentirne di essere riassegnata.
Nessuna spedizione può essere lasciata giacente in ribalta né durante il giorno né durante la notte. Di conseguenza, in caso di merce giacente sulle ribalte, il prestatore di servizi cargo non potrà essere considerato responsabile in caso di mancanze/furti o danneggiamenti.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-15

È fatto divieto di lasciare in ribalta di un prestatore di servizi cargo spedizioni estratte da magazzini di altri. In ogni caso, il prestatore di servizi cargo non potrà essere considerato responsabile in caso di mancanze/furti o danneggiamenti.

Ribalte e portoni devono essere manovrati esclusivamente da personale autorizzato.

Gli autisti e gli operatori in generale potranno accedere alle ribalte solo se indossano i prescritti Dispositivi di Protezione Individuale quali calzature di sicurezza e gilet alta visibilità.

Gli autisti devono operare per le operazioni di scarico e carico entro le aree di sicurezza predisposte presso i portoni delle aree di ribalta.

Gli utenti devono seguire i percorsi pedonali tracciati sul piazzale land side antistante i magazzini cargo e non uscire mai dagli stessi, prestando la massima cura ai mezzi in movimento.

7.4 Trattamento merci pericolose - confezioni non integre²

7.4.1 Scopo

La procedura è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto CAP. 22: "Gestione e stoccaggio del carburante e delle merci pericolose" ha lo scopo di definire gli elementi indispensabili al fine di tutelare la salute degli addetti nel corso della movimentazione manuale e del trasporto delle merci pericolose, all'interno ed all'esterno delle stive degli aeromobili e presso i magazzini di deposito, dello scalo di Malpensa.

7.5 Gestione delle salme³

7.5.1 Prescrizioni per l'imbarco/sbarco salme "HUM" (Human remain)

Il trasporto delle salme, ad eccezione delle urne cinerarie (HUC) che sono gestite come merce normale, è soggetto alle seguenti prescrizioni:

- la salma deve essere contenuta in una bara di legno, con l'interno di piombo o zinco sigillato ermeticamente;

²Riferimenti:

- Testo unico sulla sicurezza il D. Lgs. 81/08 e s. m. e i.;
- Dangerous Good Regulation IATA (Ultima Edizione).

³ Riferimenti

- Testo unico sulla sicurezza D. Lgs. 81/08 e s. m. e i.;
- D.P.R. 10-9-1990 n. 285;
- AHM 333;
- Convenzione internazionale di Berlino del 1937;
- Regio decreto 2 maggio 1940, n.1045 e art. 28, ultimo comma, e 31, del testo unico 1934 delle leggi sanitarie, nonché il regolamento sanitario internazionale, reso esecutivo in Italia con L. 31 luglio 1954, n. 861, e, per la responsabilità penale del comandante di aeromobile che non osservi le disposizioni di sanità aerea, l'art. 1225 cpv., c. nav. 1942;
- Circolare Ministero della sanità del 24/06/1993, N° 24 e n. 10 del 31 luglio 1998 e s. m. e i.;
- R.D. 27 luglio 1934, n. 1265 (Testo unico leggi sanitarie) e s. m. e i e il regolamento di polizia veterinaria emanato con D.P.R. 8 febbraio 1954, n. 320 e la L. 23 dicembre 1978, n. 833, Istituzione del Servizio sanitario nazionale.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-16

- l'esterno deve essere coperto da imballaggio di cartone e/o telo di juta;
- le operazioni di carico/scarico vanno eseguite possibilmente in assenza di passeggeri;
- non è permesso lo svolgimento di cerimonie funebri in prossimità dell'aeromobile;
- in presenza di animali vivi (AVI) e con i generi alimentari per uso umano (EAT), lo stivaggio della salma deve essere effettuato in stive separate;
- compatibilmente con il bilanciamento dell'aeromobile e con la disponibilità di spazio, i bagagli dovrebbero essere caricati in compartimenti diversi;
- il Comandante del volo deve essere informato del carico;
- le urne cinerarie devono essere protette da apposito imballaggio per evitare dispersioni durante il trasporto.

7.5.2 Norme per lo sbarco salme emettenti esalazioni maleodoranti o percolanti

In caso di sbarco di salme emettenti esalazioni maleodoranti o che presentino perdite di liquidi organici, il prestatore di servizi deve inoltrare segnalazione all'Airport Duty Manager e procedere allo sbarco utilizzando gli adeguati Dispositivi di Protezione Individuali (mascherina, tuta, guanti). Al termine dello sbarco la salma va messa a disposizione, su carrello merci, per gli eventuali interventi disposti da Sanità Aerea.

I riconfezionamenti delle casse, eventualmente disposti da Sanità Aerea, dovranno essere effettuati c/o idonei locali allo scopo individuati.

Nei casi di intervento della Sanità Aerea, l'Airport Duty Manager deve essere tempestivamente informato circa tutte le azioni poste in essere e i relativi esiti.

7.5.3 Rilascio nulla osta al trasporto salma al di fuori del sedime aeroportuale

In caso di decesso avvenuto per cause naturali all'interno del sedime aeroportuale, gli Enti/soggetti competenti devono attenersi alla seguente procedura e corrispettivo flow chart (All. 7.5.3.a):

USMAF SASN

A seguito di segnalazione di avvenuto decesso all'interno del sedime aeroportuale, il medico USMAF in turno si confronta con il collega del PSA e interagisce con la S.O. dell'Ufficio Polizia di Frontiera al fine di reperire dagli operatori delle Forze di Polizia intervenuti per il decesso tutti i dati necessari all'emissione del Nulla Osta Sanitario per lo spostamento del cadavere al di fuori del sedime aeroportuale.

A tal fine, il Medico USMAF in turno dovrà acquisire via posta elettronica (agli indirizzi usma.varese@sanita.it e b.bucci@sanita.it, e all'indirizzo mail del medico USMAF in turno in quel momento) la seguente documentazione:

- comunicazione del PSA contenente nominativo del deceduto;
- eventuale numero di volo e CNA interessata, se avvenuto a bordo;
- relazione del medico intervenuto con causa presunta di morte (sia del PSA o medico esterno nel caso in cui il decesso sia successivo all'intervento di AREU 118);
- comunicazione della S.O. dell'Ufficio di Polizia di Frontiera aerea che conferma il nulla osta del magistrato in turno alla rimozione del cadavere, documenti del deceduto, luogo di destinazione.

I dati necessari per l'emissione del Nulla Osta Sanitario sono i seguenti:

- nome e cognome del deceduto;
- luogo e data di nascita;
- luogo di residenza e nazionalità;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-17

- documenti di identità, Ente responsabile del rilascio e data del rilascio;
- data e ora locale del decesso;
- motivo (presunto) di morte;
- nulla osta dell'Autorità Giudiziaria;
- eventuali estremi del mezzo di trasporto ove è avvenuto il decesso (aeromobile, bus, auto ecc.).

In assenza di sospetto di malattia di natura infettivo-diffusiva, il medico USMAF provvederà al rilascio di Nulla Osta Sanitario alla rimozione del cadavere e spostamento dello stesso in una struttura ospedaliera, con invio del documento a ENAC, Polaria, GdF, Carabinieri, Obitorio/camera mortuaria ove è diretta la salma.

Nel caso in cui si rendesse necessario, per indifferibili esigenze aeroportuali ed indisponibilità di tempestivo intervento del carro funebre, traslare la salma in attesa dell'arrivo del carro funebre, sarà reso disponibile uno spazio presso il PSA (PSA Malpensa Terminal 1 – PSA Malpensa Terminal 2), previo nulla osta da parte di USMAF e del Magistrato in turno.

In presenza di sospetto di malattia di natura infettivo-diffusiva, il medico USMAF SASN provvederà a contattare la S.O. della Polizia di Stato per richiedere contatto con il Magistrato in turno, al fine di comunicare la necessità di indagine necroscopica per fugare il sospetto di malattia infettiva-diffusiva, e a seguito di autorizzazione di quest'ultimo, disporrà il trasferimento presso l'Azienda ospedaliera, identificata dall'Autorità Sanitaria, che sostituisce l'obitorio indicato sopra, nel documento di Nulla Osta al trasporto.

In presenza di sospetto di malattia di natura infettivo-diffusiva, S.O. Polizia contatterà l'impresa di Onoranze Funebri (Allegati 7.5.3.b e 7.5.3.c) che munita di DPI adeguati si farà carico del trasferimento della salma.

- In caso di sospetto di malattia infettiva, il medico USMAF SASN richiede immediatamente la lista passeggeri ed equipaggio, completa di dati di tracciamento, in attesa di conferma diagnostica da parte del medico necroscopo.
- Nel caso in cui il sospetto di malattia infettiva venga evidenziato con passeggeri ancora a bordo, il medico USMAF SASN attiva la procedura di sospetto malattia infettiva a bordo (attivazione del canale sanitario, controlli e compilazione PLC).

ATTIVITA' DI COMPETENZA DELLE FORZE DI POLIZIA (UFFICIO POLIZIA DI FRONTIERA, GUARDIA DI FINANZA E CARABINIERI)

A seguito di segnalazione di avvenuto decesso all'interno del sedime aeroportuale, la S.O. dell'Ufficio Polizia di Frontiera invia sul posto, in relazione al luogo dell'avvenuto decesso, personale delle Forze di Polizia del Dispositivo di Sicurezza Aeroportuale (Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Carabinieri) per quanto di competenza.

Personale delle Forze di Polizia (Ufficio Polizia di Frontiera, Guardia di Finanza e Carabinieri), intervenuti sul posto in relazione al luogo dell'avvenuto decesso, provvederà alla delimitazione dell'area e a garantire la sua sicurezza. Previa intese con personale della Sala Operativa Polizia, l'Ufficio Polizia di Frontiera ovvero i Carabinieri, sulla base del luogo in cui è avvenuto il decesso, provvederanno all'avviso del P.M. di turno della Procura di Busto Arsizio per il previsto N.O. alla rimozione del cadavere, indicando la necessità, se presente, di traslare, per indifferibili esigenze aeroportuali ed indisponibilità di tempestivo intervento del carro funebre, la salma con ambulanza presso uno spazio all'interno del PSA in attesa dell'arrivo del carro funebre.

Il N.O. alla rimozione del cadavere può prevedere che la salma sia posta a disposizione dei parenti, dell'Autorità Sanitaria o dell'Autorità Giudiziaria.

Sovente, il P.M. autorizza la rimozione del cadavere oralmente. In tale caso l'Ufficio Polizia di Frontiera ovvero i Carabinieri, sulla base del luogo in cui è avvenuto il decesso, riassumerà per iscritto l'autorizzazione ricevuta e la trasmetterà via posta elettronica ai seguenti indirizzi:

- usma.varese@sanita.it

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-18

- [per conoscenza a b.bucci@sanita.it.](mailto:b.bucci@sanita.it)

L'Ufficio Polizia di Frontiera ovvero i Carabinieri, sulla base del luogo in cui è avvenuto il decesso, contatterà, se esistenti, i famigliari del deceduto.

L'Ufficio Polizia di Frontiera ovvero i Carabinieri, sulla base del luogo in cui è avvenuto il decesso, provvederà inoltre ad individuare l'impresa di Onoranze Funebri (Allegati 7.5.3.b e 7.5.3.c): imprese di onoranze funebri interessate all'erogazione del servizio di recupero salme rispettivamente per il territorio di Ferno e per quello di Somma Lombardo.

Qualora non risultasse reperibile alcun familiare, l'Ufficio Polizia di Frontiera ovvero i Carabinieri, sulla base del luogo in cui è avvenuto il decesso, contatterà l'Organo competente (Comune, Sindaco, consolato, altro...) per legge competente per le incombenze relative al trasporto della salma.

Personale della S.O. dell'Ufficio Polizia di Frontiera sarà mantenuto costantemente informato sulle disposizioni del Pubblico Ministero e sulla gestione dell'accadimento, fino all'uscita della salma con carro funebre.

ATTIVITA' DI COMPETENZA MEDICO IN TURNO SERVIZIO SANITARIO AEROPORTUALE SEA

A seguito di constatazione di avvenuto decesso all'interno del sedime aeroportuale, il MIT informa USMAF SASN e ADM.

Previo nulla osta da parte di USMAF e del Magistrato in turno predispone l'allocazione temporanea della salma a cura del personale SEA in idoneo spazio aeroportuale (PSA Malpensa Terminal 1 – PSA Malpensa Terminal 2).

Al termine dell'intervento, il MIT provvede a stilare relazione tecnica per la Direzione USMAF SASN., al fine dell'emissione del Nulla Osta Sanitario al trasporto della salma al di fuori del sedime aeroportuale.

ATTIVITA' DI COMPETENZA AIRPORT DUTY MANAGER SEA

L'ADM, informato dell'avvenuto decesso dal MIT del PSA, contatta il reperibile USMAF, la Centrale Operativa della Polizia di Frontiera e la Guardia di Finanza qualora il decesso sia avvenuto in area doganale.

Riferimenti telefonici

ENTE	TELEFONO	E-MAIL
SANITÀ AEREA Direzione USMAF T2 (Lun – Ven 09.00/12.00 e 14.30/15.30) Reperibilità al di fuori dei giorni e degli orari sopraindicati e in caso di incidente	06-59944793 / 02-58583411 335-65299906	usma.varese@sanita.it / b.bucci@sanita.it
PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE	02 74864444	serviziosanitario.seat1@seamilano.eu
AIRPORT DUTY MANAGER SEA	02 74862313	rst@seamilano.eu
S.O. Ufficio Polizia di Frontiera Aerea Malpensa	02 74867553 02 74867552	polariamalpensa.va@poliziadistato.it
	0331 230522	va1480027@gdf.it

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 7-19

GUARDIA DI FINANZA SALA COORDINAMENTO		
CASERMA CARABINIERI	02 58583439	stva125480@carabinieri.it
COMUNE DI FERNO	Sarah Foti (Sindaco) 347-4509627	sarah.foti@comune.ferno.va.it
	Monica Pisoni 347-8535305	monica.pisoni@comune.ferno.va.it

7.5.4 Gestione delle merci radioattive⁴

La procedura è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto CAP. 22: "Gestione e stoccaggio del carburante e delle merci pericolose". § 22.1 (b) Gestione delle apparecchiature e dei magazzini di stoccaggio delle merci pericolose e relativi allegati.

⁴ Riferimenti:

- Codice della Navigazione;
- Convenzione e documenti I.C.A.O.;
- Convenzione SEA/ENAC del 04.09.2001 per la gestione e lo sviluppo degli aeroporti di Linate e Malpensa;
- Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti – ENAC;
- D.Lgs. 25-7-1997 n. 250 Istituzione dell'Ente nazionale per l'aviazione civile (ENAC);
- D.Lgs. 31/07/2020 n. 101 e s. m. e i.;
- Testo unico sulla sicurezza D. Lgs. 81/08 e s. m. e i.;
- Circolare Ministero dei Trasporti 03.12.1992 e s. m. e i.;
- IATA Dangerous Goods Regulations.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-20

8 SERVIZI AGLI AEROMOBILI

8.1.1.1 Utilizzo loading bridge

Per assicurare la programmazione e ottimizzazione dell'utilizzo dei loading bridge, viene riservata a SEA la facoltà di assegnare ai Vettori i *loading bridge* ove gli stessi non siano utilizzati, al fine di massimizzarne il grado di riempimento e la produttività, rendendone obbligatorio l'utilizzo a carico dei Vettori.

SEA assicura in ogni caso che verranno rispettati i criteri della trasparenza, obiettività e non discriminazione, mediante l'assegnazione a rotazione, tenendo conto della fascia oraria, della tipologia di volo e di aeromobili; per quanto possibile, si privilegerà il posizionamento al *loading bridge* di tipologie di aeromobile "VLA" (Very Large Aircraft) con elevata capacità, per i quali il posizionamento in piazzola remota comporti oggettive criticità operative.

È obbligo di ciascun Operatore provvedere alla formazione del proprio personale, che deve essere in grado di condurre in sicurezza i loading bridge, allo scopo di evitare danni a persone, cose e disservizi o danneggiamenti agli aeromobili in arrivo e partenza.

Nel caso si rendesse necessario collegare il generatore esterno, presente sul loading bridge, all'aeromobile con luci di anticollisione accese e motori in idle, il posizionamento in sicurezza del loading bridge dovrà avvenire solo dopo l'arresto dell'aeromobile, in parcheggio e comunque con i freni inseriti.

L'avvicinamento del personale di rampa per l'attracco del generatore deve avvenire solo dalla parte frontale dell'aeromobile (naso).

Nel caso in cui l'APU dell'aeromobile non sia funzionante, è vietato collegare il generatore presente sul loading bridge ed è necessario utilizzare il GPU esterno.

Al termine delle operazioni i pontili devono tassativamente essere lasciati dall'Operatore nella posizione di sosta evidenziata con un cerchio rosso entro cui devono risultare le ruote di movimentazione del pontile.

Le informazioni di tipo tecnico eventualmente necessarie agli Operatori per un corretto utilizzo degli impianti centralizzati sono rese disponibili da SEA secondo modalità da concordare con AOCC (rst@seamilano.eu) in funzione delle specifiche esigenze operative.

In presenza di inefficienze o malfunzioni dei loading bridge, l'Operatore deve tempestivamente darne comunicazione al seguente numero telefonico del Gestore:

Maintenance Control Room Tel. 02.74863450.

8.1.2 Guide ottiche

La procedura e le modalità di utilizzo delle guide ottiche da parte dell'operatore sono disciplinate all'interno del Manuale di Aeroporto CAP. 14 "Apron Management" e relativi allegati.

8.1.3 Generatore fisso

Le piazzole remote del Terminal 1 (ad eccezione delle 301÷320, 352, 354, 355, 357, 358, 359, 360, 362, 363, 365, 404, 409) e le piazzole con loading bridge del Terminal 1 sono dotate di impianto fisso di erogazione energia elettrica a 400 Hz per aeromobili.

Esistono due tipologie di impianto: a macchina rotante e a macchina statica.

Gli impianti a macchina rotante sono posizionati presso le piazzole 651, 653, 656, 658, 621÷625, 551, 553, 556, 558 del Terminal 2.

Gli impianti (sia quelli a macchina rotante che quelli a macchina statica) possono essere a colonna estraibile o con avvolgi cavo. La differenza tra le due tipologie di impianto risiede principalmente nella possibilità offerta dal tipo con avvolgi cavo di poter estrarre/ritrarre il cavo con la pressione di un tasto e nella facilità di accesso alla scheda logica di segnalazione guasti.

Il dettaglio delle istruzioni di utilizzo degli impianti 400Hz è reso disponibile da SEA.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-21

In presenza di inefficienze o malfunzioni, l'Operatore deve tempestivamente darne comunicazione al seguente numero telefonico del Gestore:

Maintenance Control Room Tel. 02.74863450

8.1.4 Sistema fisso di condizionamento

Tutte le piazzole con loading bridge sullo scalo di Malpensa sono dotate di impianto fisso di condizionamento aeromobili.

L'utilizzo del tubo prevede lo svolgimento del tubo dall'avvolgi-tubo mediante apposito comando e il collegamento alla presa dell'aeromobile.

Il tubo deve essere completamente esteso, per evitare che si formino pieghe accentuate che possono impedire la corretta erogazione dell'aria e danneggiare il tubo stesso.

In presenza di inefficienze o malfunzioni, l'Operatore deve tempestivamente darne comunicazione al seguente numero telefonico del Gestore:

Maintenance Control Room Tel. 02.74863450

8.1.5 Aree attrezzature, parcheggi mezzi, punti di ricarica mezzi elettrici

Sugli scali del sistema aeroportuale milanese, sono disponibili zone per il parcheggio delle attrezzature di piazzale e dei mezzi degli Operatori; tali zone possono essere assegnate ad un Operatore, oppure essere disponibili per utilizzo comune. L'assegnamento delle zone agli Operatori viene effettuato da SEA sulla base della quota di traffico assistita, del parco mezzi dell'Operatore, e degli spazi disponibili. SEA si riserva la possibilità di variare l'assegnazione, per consentire di soddisfare le esigenze di tutti gli Operatori, in particolare a seguito di ingresso di nuovi Operatori o di variazione delle quote di traffico di quelli già esistenti. Ciascun Operatore deve posizionare i propri mezzi nelle aree assegnate in via esclusiva o di utilizzo comune, nel rispetto della segnaletica esistente ed evitando di creare intralcio alla movimentazione.

I punti di ricarica mezzi elettrici possono essere assegnati ad un Operatore, sulla base di quanto contrattualizzato dallo stesso, oppure essere disponibili per utilizzo comune.

In caso di assegnazione ad un Operatore, ove tecnicamente possibile, i punti di ricarica vengono differenziati per quanto riguarda le spine di collegamento al fine di garantire l'univocità dell'utilizzo dei punti stessi; l'onere dell'installazione delle spine personalizzate sarà a carico dell'Operatore assegnatario.

8.1.6 Utilizzo pozzetti sistema anti-tipping piazzole "800"

Le piazzole 851, 853, 855, 857, 859, 861 e 863, oltre alla consueta dotazione di pit carburante ed alimentazione elettrica 400Hz, sono anche forniti di due coppie di pozzetti (simmetrici rispetto alla linea di ingresso dell'aeromobile) posizionati nei pressi del carrello anteriore.

Tali pozzetti contengono punti di ancoraggio (ganci anti-tipping) a cui è possibile vincolare, tramite apposito sistema (solitamente di proprietà del vettore/maintenance) il carrello anteriore del velivolo, evitando, nelle fasi di carico e scarico, pericoli di "tipping" (sbilanciamento del velivolo fino a provocare il sollevamento del carrello anteriore).

L'apertura del pozzetto avviene utilizzando una "chiave" che, su specifica, preventiva richiesta scritta alla Direzione Operations verrà consegnata "una tantum" al prestatore di servizi, che la dovrà conservare come parte della propria dotazione di attrezzature.

Segnalazioni che dovessero invece riguardare anomalie di funzionamento saranno da trasmettere a SEA Maintenance Control Room (02 74863450).

Le modalità di apertura dei pozzetti sono contenute nell'allegato 8.1.6.

8.1.7 Utilizzo rulliere di stoccaggio ULD

Di seguito l'informativa sui potenziali pericoli/rischi e le disposizioni generali di sicurezza che devono essere rispettate durante l'utilizzo delle rulliere di stoccaggio ULD.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-22

Tra i potenziali pericoli/rischi presenti nell'area devono essere considerati:

- rumore per il sorvolo/rullaggio di aa/mm, per il traino di attrezzature di rampa (ballerine, con presenza di contenitori ULD);
- inciampo in dislivelli / buche, che possono determinarsi nella pavimentazione;
- scivolamento, per la presenza di sostanze sdruciolevoli di varia natura (ghiaccio, neve, sabbia, ecc.);
- investimento da mezzi/attrezzature in manovra;
- incidenti tra mezzi/attrezzature in manovra;
- urto contro parti strutturali delle rulliere e delle attrezzature/mezzi di rampa presenti nell'area;
- escoriazioni/tagli, per contatto manuale non protetto con eventuali parti ammalorate/danneggiate delle strutture o delle leve di blocco/sblocco;
- urto/schiacciamento dovuto alla rottura di parti delle rulliere in caso di superamento della portata massima o per rottura accidentale dei blocchi di arresto;
- urto/cesoiamento della mano che aziona la leva di sblocco del contenitore, ad opera del contenitore stesso in movimento non correttamente posizionato;
- urto/investimento, ad opera del contenitore in movimento durante il carico/scarico dello stesso sulla/dalla rulliera;
- caduta dalla rulliera per attività improprie;
- urto/investimento dovuto alla caduta degli ULD dalla rulliera (non correttamente posizionati), causato da agenti atmosferici (forte vento).

A fronte di quanto sopra, sono definite le seguenti norme di sicurezza:

- la viabilità è a senso unico ed il senso di marcia è indicato dalla specifica segnaletica orizzontale e cartellonistica verticale presenti;
- è obbligatorio rispettare la viabilità e la segnaletica orizzontale e verticale presente nell'area delle rulliere;
- è obbligatorio rispettare la segnaletica di sicurezza presente sulle rulliere (portata, pericolo di schiacciamento/cesoiamento);
- il limite di velocità massima nell'area delle rulliere di stoccaggio è fissato a 5 km/h (passo d'uomo);
- è consentito il traino di un numero massimo di n. 4 "ballerine";
- è fatto obbligo di porre la massima attenzione alle persone presenti nell'area, e più nello specifico ai mezzi in manovra;
- le rulliere presenti devono essere adibite esclusivamente al deposito di ULD con pianale compatibile con le guide ed i fermi delle stesse ed è vietato depositarvi, anche solo temporaneamente, altre attrezzature o materiali; le rulliere sono predisposte per alloggiare gli ULD aventi dimensioni riconducibili ai modelli base AKH, AKE, DQP;
- le ULD posizionate sulle rulliere devono essere sempre vuote e bloccate con l'apposito fermo; l'addetto alle operazioni di carico/scarico deve, ad ultimazione carico, azionare la leva di blocco;
- le operazioni che coinvolgono le rulliere devono essere svolte solo da personale professionalmente istruito sui rischi presenti e sulle corrette modalità operative;
- le operazioni che comportano un contatto diretto con parti delle rulliere devono essere svolte utilizzando adeguati DPI (scarpe antinfortunistiche, guanti di protezione); si ricorda inoltre che l'operatore deve avere a disposizione gli otoprotettori, in quanto l'area in oggetto è ubicata in airside;
- è vietato posizionarsi tra le attrezzature rotabili e l'ULD durante la movimentazione di quest'ultima;
- durante l'azionamento della leva di sblocco dell'ULD, l'addetto non deve avere nessuna parte del proprio corpo all'interno dell'area di movimento dell'ULD;
- è vietato accatastare le ULD una sull'altra;
- è vietato salire in piedi o introdursi tra le rulliere;
- è vietato lasciare i mezzi incustoditi nell'area delle rulliere e sui percorsi;
- è vietato parcheggiare le attrezzature fuori dagli spazi consentiti;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-23

- al fine di evitare la formazione/dispersione di FOD, l'eventuale materiale di risulta deve essere raccolto ed inserito negli appositi bidoni presenti sul piazzale aeromobili.

Dovrà essere cura dei prestatori di servizi utilizzatori delle aree:

- informare il proprio personale sui rischi presenti e le misure da adottare;
- vigilare sul rispetto delle regole definite;
- segnalare a SEA AOCC qualunque criticità o danneggiamento (danneggiamento/malfunzionamento ad una rulliera, buche nella pavimentazione, carenza illuminazione notturna, ecc.) rilevato o provocato.

8.2 De/anti-icing / de-snowing⁵

8.2.1 Premessa

Di seguito si precisano i principali aspetti del servizio di de/anti-icing erogato da SEA S.p.A. Aeroporti di Milano:

1. le condizioni economiche dei servizi aeroportuali in oggetto (ad esclusione di quelle ai punti 5, 6, 7) sono pubblicate nel documento "Tariffario per servizi centralizzati" scaricabile dal sito: <https://milanairports.com/it/business/compagnie-aeree>, nella sezione Diritti e corrispettivi;
2. il fluido può essere applicato nelle percentuali: 100/0; 75/25; 50/50, seguendo le linee guida prevista dalla normativa riportata nei riferimenti, all'interno del Manuale di Aeroporto;
3. l'operatore SEA effettua il controllo visuale di fine trattamento (post de-icing/anti-icing check); **nota: il controllo tattile (clear ice check) non è offerto da SEA SpA.**
4. l'operatore SEA trasmette via headset al Comandante il post de-icing/anti-icing code (scenario A);
5. tecnico o persona delegata dalla CNA trasmette al Comandante il post de-icing code (scenario B).

Per le modalità di fornitura del servizio di de/anti-icing, riferirsi al capitolo 24 del Manuale di Aeroporto di Malpensa.

⁵ Riferimenti in edizione corrente:

- Codice della navigazione;
- AEROSPACE STANDARD AS6285 Aircraft Ground Deicing/Anti-icing Processes;
- AEROSPACE STANDARD AS6286 Aircraft Ground Deicing/Anti-icing Training and Qualification Program;
- AEROSPACE STANDARD AS6332 Aircraft Ground Deicing/Anti-icing Quality Management;
- AEROSPACE STANDARD SAE ARP6257 Aircraft Ground De/Anti-icing Communication Phraseology for Flight and Ground Crews;
- FAA Holdover Time Guidelines;
- Reg. Ue 139/2014 - ADR.OPS.B.035 ; AMC1 ADR.OPS.B.035; CS ADR-DSN.G.375;
- Manuale d'Aeroporto – CAP. 24.C;
- Testo unico sulla sicurezza D. Lgs. 81/08 e s. m. e i.;
- Norme UNI EN ISO 9001:2015;
- Manuali di compagnia (DAM).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-24

8.3 Lavaggio esterno degli aeromobili⁶

La richiesta di lavaggio esterno degli aeromobili dovrà essere inoltrata dalla CNA direttamente o, per suo conto da ditta esterna incaricata utilizzando il modulo “Richiesta lavaggio esterno aeromobili” (Allegato 8.3) a Direzione Operations - Airport Duty Manager o un suo delegato - il quale autorizzerà l'avvio dell'attività di lavaggio.

Tutte le attività dovranno essere effettuate senza recare intralcio alle altre attività dello scalo, nel rispetto delle normative vigenti, ed in particolare alle disposizioni in materia ecologico-ambientale, sanitaria, safety aeronautica e di sicurezza sul lavoro.

L'eventuale necessità di traino dell'aeromobile nella piazzola assegnata con assistenza follow-me verrà comunicata preventivamente alla CNA. Tutti i rifiuti liquidi e solidi prodotti durante le operazioni di lavaggio devono essere smaltiti dagli operatori secondo le norme ambientali vigenti evitando qualsiasi immissione diretta o indiretta degli stessi nelle reti fognarie o nelle dotazioni di raccolta rifiuti degli scali.

Eventuali costi di ripristino ambientale verranno addebitati.

L'operatore incaricato dispone opportunamente i teli impermeabili dotati di angolari in grado di raccogliere tutto il liquido eventualmente sversato durante le operazioni. Procede all'attività di lavaggio utilizzando mezzi propri idonei alla pulizia, rispondenti ai requisiti di sicurezza previsti dalle norme con particolare riguardo alla sicurezza dei lavoratori in attività “in quota” ed all'inspirazione di liquidi nebulizzati.

Al termine delle operazioni, l'operatore raccoglie il liquido sversato sui teli in idoneo contenitore a tenuta di adeguata capacità. In caso di accidentale dispersione di liquido al di fuori dei teli di raccolta, l'operatore è tenuto ad avvisare (direttamente o tramite la Compagnia) l'Airport Duty Manager per l'eventuale necessario intervento di pulizia e recupero dell'area operativa e dei manufatti fognari interessati.

I rifiuti speciali generati dall'attività di lavaggio devono essere smaltiti secondo le norme ambientali vigenti evitando qualsiasi immissione diretta o indiretta degli stessi sul suolo, nelle reti fognarie o nelle dotazioni di raccolta rifiuti degli scali.

Per le attività di lavaggio aeromobili potranno essere utilizzati i soli prodotti indicati nella seguente tabella:

DENOMINAZIONE PRODOTTO	DITTA PRODUTTRICE
ARDROX 1900 B	BRENT/CHEMETALL ITALIA
ARDROX 6427	BRENT/CHEMETALL ITALIA
ARDROX 6484	BRENT/CHEMETALL ITALIA
ACW – 12	MIRANDY
RU6 EEZE	MIRANDY
SUPER VINALL	MIRANDY
CARBON - X	ARROW-MAGNOLIA
SIMPLEX	TURCO ITALIANA

⁶ Riferimenti legislativi applicabili:

- UNI EN ISO 14001:2015;
- Manuale di Aeroporto Malpensa;
- Legislazione Ambientale applicabile (vedi il “registro delle leggi”);
- Testo Unico della Sicurezza D.Lgs. 81/08 e s. m. e i.;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-25

8.4 Gestione dei rifiuti e delle acque reflue⁷

La gestione della raccolta e smaltimento dei rifiuti e delle acque reflue effettuate da SEA nello scalo di Malpensa è conforme ai disposti di legge.

Ogni singolo soggetto coinvolto nell'esecuzione delle specifiche attività dovrà, in coerenza con le attività da svolgere, utilizzare correttamente i mezzi di trasporto e le attrezzature di lavoro necessari per l'attività.

8.4.1 RSU – Rifiuti Solidi Urbani

Sono tali i rifiuti prodotti dalle varie attività di pulizia svolte all'interno del sedime aeroportuale nonché quelli che, per qualità e quantità, possono considerarsi Rifiuti Solidi Urbani (RSU).

Negli RSU si intendono compresi senza eccezioni di sorta sia i rifiuti prodotti sugli aeromobili delle Compagnie Aeree durante le attività svolte a bordo sia quelli prodotti e trasferiti a terra, direttamente dalle Compagnie (in caso di autoproduzione) o per tramite di uno o più prestatori di servizi (ai sensi del Dgl. 18/99) e smaltiti a cura del Gestore aeroportuale (anche mediante opportune convenzioni con Amministrazioni Comunali o aziende da queste incaricate) in virtù delle obbligazioni e delle autonomie a questo derivanti dalla Convenzione con lo Stato. I rifiuti di origine alimentare provenienti dagli aeromobili in forza delle normative sanitarie vigenti sono gestiti direttamente dai *caterers* che ne assicureranno la gestione e lo smaltimento.

Il Gestore aeroportuale assicura direttamente o indirettamente il servizio di gestione dei Rifiuti Solidi Urbani.

⁷ Riferimenti:

- Convenzione SEA/ENAC del 4.9.2001 per la gestione e lo sviluppo degli aeroporti di Linate e Malpensa;
- Codice della Navigazione, riformato dal D.Lgs. 9-5-2005 n. 96 "Revisione della parte aeronautica del Codice della navigazione", nonché dal D.Lgs. n.151/2006;
- Legge 265/2004 del 9 novembre 2004 e s. m. e i. "Interventi urgenti nel settore dell'aviazione civile";
- D.lgs. 03.12.10 nr.205 e D. lgs. 3 aprile 2006, nr. 152 -Norme in materia ambientale e s. m. e i. - Stralcio- Gestione dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati;
- Regolamento CE 1069/2009 e Regolamento del 25 febbraio 2011, n. 142/2011;
- Ordinanza dirigenziale 807 del 25.03.2014 PIF Malpensa –Bergamo;
- DM Sanità 22 Maggio 2001; Decreto 9 Maggio 2023
- D.gr. 10.04.2003 n. 7/12693 e s. m. e i. "Disciplina delle aree di salvaguardia delle acque sotterranee destinate al consumo umano";
- Dlgs 2 febbraio 2001, n.31 e s. m. e i.: Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano;
- Legge regionale 26/2003 e succ. RR.R, applicativi;
- R.R. 24.03.2006 n. 2 Disciplina dell'uso delle acque;
- R.R. 24.03.2006 n. 3 Disciplina e regime autorizzativo degli scarichi;
- R.R. 24.03.2006 n. 4 Disciplina dello smaltimento delle acque di prima pioggia;
- Convenzione per lo smaltimento dei rifiuti con le Amministrazioni Comunali;
- Regolamenti di Nettezza Urbana Comunali;
- Convenzione SEA con il Consorzio S. Antonino;
- Testo unico sulla sicurezza D. Lgs. 81/08 e s. m. e i.;
- Documento "Mappatura dei pericoli per aree omogenee" – SEA;
- Documentazione inerente eventuali rischi particolari presenti nella specifica area di intervento – SEA;
- UNI EN ISO 14001:2004, punti norma 4.4.6 e 4.5.3.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-26

Tutti i rifiuti prodotti da Compagnie Aeree, prestatori di servizi, Operatori aeroportuali, e/o ditte esterne incaricate delle attività di pulizia dovranno essere conferiti nelle apposite dotazioni messe a disposizione direttamente o indirettamente da SEA (cassonetti o containers o presse-containers), ad esclusione dei rifiuti dei pasti di bordo, che devono essere gestiti dalle società di catering, i cui responsabili sono tenuti ad assicurarne la gestione e lo smaltimento in ossequio alle vigenti normative .

Il Gestore effettua opportuni controlli sulle attività di conferimento rifiuti svolte da terzi all'interno del sedime aeroportuale, attivando le necessarie segnalazioni qualora tali attività pregiudichino il mantenimento della sicurezza e dell'igiene ambientale, ovvero dispone eventuali urgenti interventi di ripristino ambientale/sanitario addebitandone i costi agli operatori terzi.

E' severamente vietato abbandonare sul sedime aeroportuale ogni tipologia di rifiuto e comunque al di fuori delle dotazioni dedicate, introdurre nelle dotazioni dedicate alla raccolta dei rifiuti non differenziati (frazione secca residuale) ogni altra tipologia diversa di rifiuti comprese le frazioni di rifiuto per le quali è stata attivata la raccolta differenziata; le frazioni di rifiuti attualmente raccolte in forma differenziata sono: rifiuti ingombranti, legno, carta, vetro e lattine, toner, imballaggi in plastica e frazione organica (All. 8.4.1).

Si ricorda che non rientrano nel circuito dei RSU i rifiuti costituiti da residui alimentari provenienti dalle attività di catering a bordo degli aeromobili.

Gestione rifiuti solidi urbani

Conferimento rifiuti solidi urbani da pulizia aa/mm	Il Gestore Aeroportuale	FORNISCE indicazioni operative alle Compagnie aeree ed agli Operatori Aeroportuali in merito alle modalità di conferimento degli RSU prodotti a bordo durante l'esercizio dell'aeromobile. FORNISCE indicazioni operative in merito alla differenziazione dei rifiuti.
	Compagnia Aerea	GESTISCE, in regime di autoproduzione o tramite prestatori di servizi di pulizia, i RSU prodotti nel corso delle attività di pulizia svolte a bordo degli aa/mm (ad esclusione dei rifiuti di origine alimentare - residui dei pasti di bordo - gestiti dalle ditte di catering). CONFERISCE direttamente o tramite prestatori di servizi di pulizia nelle apposite dotazioni rese disponibili da SEA (cassonetti o containers o presse-containers) presso l'Isola Ecologica Aeroportuale, ovvero nelle dotazioni presenti in specifiche aree del piazzale di sosta degli aa/mm. I conferimenti avvengono osservando le indicazioni anche di differenziazione fornite dall'U.O. Environmental Operations nell'aeroporto di riferimento.
	Operatore Aeroportuale	CONFERISCE i RSU prodotti dalle attività di pulizia svolte a bordo degli aa/mm, nelle apposite dotazioni messe a disposizione direttamente o indirettamente da SEA (cassonetti o containers o presse-containers) presso l'Isola Ecologica Aeroportuale, ovvero nelle dotazioni presenti in specifiche aree del piazzale di sosta degli aa/mm. I conferimenti avvengono osservando le indicazioni anche di differenziazione fornite dall'U.O. Environmental Operations nell'aeroporto di riferimento.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-27

		I rifiuti di origine alimentare (residui dei pasti di bordo) vengono gestiti dalle ditte di catering.
Conferimento rifiuti solidi urbani	Il Gestore Aeroportuale	FORNISCE indicazioni operative in merito alle modalità di conferimento dei RSU prodotti dalle utenze di aerostazione e fabbricati remoti. FORNISCE indicazioni operative in merito alla differenziazione dei rifiuti.
	Operatore Aeroportuale	CONFERISCE i RSU prodotti dalle attività di pulizia, nelle apposite dotazioni rese disponibili dal Gestore presso specifiche aree delle aerostazioni, dei fabbricati remoti e del sedime (cassonetti o containers o presse-containers) osservando le indicazioni anche di differenziazione fornite dall'Environmental Operations dell'aeroporto di riferimento.
	Fornitori esterni <i>(incaricati delle attività di pulizia)</i>	CONFERISCONO i RSU prodotti dalle attività di pulizia, nelle apposite dotazioni rese disponibili dal Gestore in specifiche aree dell'aerostazione, dei fabbricati e del sedime (cassonetti o containers o presse-containers) osservando le indicazioni anche di differenziazione fornite dal Gestore Aeroportuale per l'aeroporto di riferimento.
Controlli sull'attività di gestione RSU	Il Gestore Aeroportuale	CONTROLLA periodicamente la distribuzione, il numero, il corretto impiego delle dotazioni e il loro stato di conservazione.
		PROVVEDE, su segnalazione anche verbale, alla sostituzione delle dotazioni (cassonetti) divenute non idonee all'uso (per deformazioni strutturali o sfondamenti).
		VERIFICA visivamente che i conferimenti di rifiuti presso i "cassoni scarrabili/presse container" o presso altra opportuna dotazione avvengano correttamente.
		CONTROLLA, il quantitativo dei rifiuti smaltiti e la frequenza dei trasporti di smaltimento dei rifiuti contenuti nei "cassoni scarrabili"/"presse container".
		EFFETTUA opportuni controlli sulle attività di conferimento rifiuti svolte da terzi all'interno del sedime aeroportuale, attivando le necessarie segnalazioni qualora tali attività siano in contrasto con gli standard aziendali o pregiudichino il mantenimento della sicurezza e dell'igiene ambientale, DISPONENDO, all'occorrenza, interventi di normalizzazione per il ripristino di condizioni di accettabilità ambientale/sanitaria per conferimenti impropri, errati o abbandoni.

8.4.2 Rifiuti Speciali

Si definiscono rifiuti speciali tutti i rifiuti prodotti in ambito aeroportuale ad eccezione di quelli rientranti nella categoria dei rifiuti solidi urbani e ad essi assimilati.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-28

Si suddividono in speciali pericolosi (es.: oli esausti, batterie, lampade, materiale oleoassorbente, emulsioni con idrocarburi, soluzioni anticongelanti etc.) e speciali non pericolosi (es.: materiale deperibile, apparecchiature informatiche non pericolose, etc.).

Tutti i rifiuti speciali prodotti da SEA vengono gestiti in regime di "deposito temporaneo" presso l'Isola Ecologica aeroportuale secondo le normative vigenti.

Si definisce "deposito temporaneo": il raggruppamento dei rifiuti speciali effettuato, prima della raccolta, nel luogo in cui gli stessi sono prodotti.

Qualunque operatore che, per necessità operative/manutentive, voglia raggruppare temporaneamente in uno spazio identificato i propri rifiuti speciali, dovrà preventivamente chiedere autorizzazione al Gestore aeroportuale che, attraverso le proprie strutture competenti ne valuterà l'eventuale posizionamento e gli aspetti ambientali ed operativi correlati.

Gli Operatori aeroportuali devono garantire la gestione in proprio dei rifiuti speciali pericolosi e non da essi prodotti.

SEA in qualsiasi momento potrà controllare che le operazioni di gestione dei rifiuti speciali vengano effettuate correttamente anche attraverso sopralluoghi e verifiche amministrative.

I rifiuti speciali devono essere raccolti e gestiti con le modalità prescritte dalla normativa vigente conformandole ad eventuali aggiornamenti o nuovi dispositivi normativi che nel tempo dovessero essere emanati, movimentandoli con attrezzature adeguate al fine di minimizzare il rischio di rovesciamenti e/o sversamenti accidentali.

La sussistenza di eventuali depositi dedicati alla gestione dei rifiuti dovrà essere comunicata al Gestore aeroportuale unitamente alle previste modalità di gestione.

Gestione rifiuti speciali e speciali pericolosi

Modalità di gestione	Il Gestore Aeroportuale	GESTISCE i rifiuti presso l'"isola ecologica": i rifiuti sono avviati allo smaltimento con cadenza almeno trimestrale, indipendentemente dalla quantità in deposito. VERIFICA periodicamente che i rifiuti in carico sui registri non eccedano il limite massimo temporaneo previsto dalla normativa e adottato dal gestore.
Modalità di deposito dei rifiuti speciali	Il Gestore Aeroportuale	PROVVEDE che il deposito temporaneo dei rifiuti speciali non pericolosi sia effettuato: - per categorie omogenee di rifiuto; - senza miscelazione di rifiuti aventi CER diversi; - nel rispetto delle norme tecniche.
		PROVVEDE che il deposito temporaneo dei rifiuti speciali pericolosi sia effettuato: - per categorie omogenee di rifiuto - senza miscelazione di rifiuti aventi CER diversi - nel rispetto delle norme tecniche che disciplinano il deposito delle sostanze pericolose - nel rispetto delle norme che disciplinano l'imballaggio e l'etichettatura dei rifiuti pericolosi. - in contenitori mobili provvisti di: 1) idonee chiusure atte ad impedire la fuoriuscita del contenuto; 2) accessori e dispositivi atti ad effettuare le operazioni di riempimento e svuotamento in condizioni di sicurezza.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-29

Modalità di conferimento	Il Gestore Aeroportuale	CONTROLLA che le operazioni di conferimento vengano effettuate correttamente. EFFETTUA, ove necessario, la caratterizzazione di base di ciascuna tipologia di rifiuti in occasione del primo smaltimento e comunque ogni qualvolta intervenga una variazione significativa del processo che origina i rifiuti (in ogni caso la caratterizzazione deve essere effettuata almeno una volta l'anno).
	Operatore Aeroportuale	GESTISCE autonomamente i rifiuti speciali, pericolosi e non, prodotti.
	Compagnia Aerea	GESTISCE autonomamente i rifiuti speciali, pericolosi e non, prodotti.
Modalità di avvio dei rifiuti allo Smaltimento/recupero	Il Gestore Aeroportuale	RICHIEDE quando necessario l'intervento dei fornitori esterni autorizzati al trasporto e smaltimento/recupero dei rifiuti.

8.4.3 Rifiuti a potenziale rischio biologico di provenienza aeronautica⁸

I rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo devono essere smaltiti mediante termodistruzione in impianti autorizzati a carico del produttore del rifiuto. L'eventuale rifiuto sanitario (speciale pericoloso) abbandonato a bordo dell'aeromobile dovrà essere gestito a carico della CNA.

La seguente procedura è fondata sui disposti delle vigenti normative internazionali, europee e nazionali, nonché su circolari, raccomandazioni e norme tecniche a valenza internazionale.

⁸ Riferimenti normativi:

- Registro normative ambientali incidenti sulla gestione delle infrastrutture aeroportuali;
 - Area Tematica RIFIUTI
 - Area Tematica SANITÀ E SALUTE
- Ordinanza Ministero della Salute Ufficio di Malpensa 2681/06;
- Ordinanza Ministero della Salute Ufficio di Malpensa 3326/06;
- Ordinanza Ministero della Salute Ufficio di Malpensa 809/14;
- Ordinanza Ministero della Salute Ufficio di Malpensa 2177/14;
- Regolamento 10 ottobre 2019, n. 2019/2122/UE recante: "REGOLAMENTO DELEGATO DELLA COMMISSIONE che integra il regolamento (UE) 2017/625 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda alcune categorie di animali e merci esenti da controlli ufficiali ai posti di controllo frontalieri, i controlli specifici relativamente al bagaglio personale dei passeggeri e a piccole partite di merci spedite a persone fisiche, non destinate all'immissione in commercio, e che modifica il regolamento (UE) n. 142/2011 della Commissione (Testo rilevante ai fini del SEE);
- Regolamento 1069/09/CE "Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio recante norme sanitarie relative ai sottoprodotti di origine animale non destinati al consumo umano" e che abroga il Regolamento 1774/02/CE (abrogato con effetto dal 4 Marzo 2011);
- D.Lgs. 152/06 – parte quarta e relativi provvedimenti attuativi;
- Circolare ministeriale 14 ottobre 2004 n. 14/D;
- UNI EN ISO 14001:2004, punti norma 4.4.6 e 4.5.3;
- Rapporto di Analisi Ambientale;
- Procedure del Manuale di Aeroporto.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-30

Si applica a tutti i processi di **gestione di sistemi e materiali potenzialmente a rischio d'infezione** sullo scalo di Malpensa, e definisce:

- le modalità di controllo dei sistemi idrici ai fini della prevenzione della legionellosi;
- le modalità di manutenzione dei sistemi idrici ai fini della prevenzione della legionellosi;
- le modalità di controllo dei sistemi di climatizzazione ai fini della prevenzione della legionellosi;
- le modalità di manutenzione dei sistemi di climatizzazione ai fini della prevenzione della legionellosi;
- le modalità gestionali dei prodotti di origine animale abbandonati dal passeggero, ovvero confiscati dall'autorità doganale in quanto trasportati dal vettore in violazione delle norme stabilite dal Reg. (CE) 5-3-2009 n. 206/2009;
- le modalità gestionali dei prodotti di origine animale contenuti in bagagli depositati nei locali dei Lost & Found;
- le modalità gestionali dei materiali gestiti dai prestatori di servizi aeroportuali nelle proprie celle frigorifere (per i quali i prestatori di servizi garantiscono assistenza al Posto di Ispezione Frontaliera (PIF) che stabilisce le procedure da adottare caso per caso), riconducibili alle categorie:
 - carcasse di animali morti durante il viaggio, in ottemperanza all'art. 5 e 7 dell'Ordinanza del Ministero della salute nr. 3326/06 e 2681/06, 807/14 - USMAF MILANO MALPENSA;
 - stallatico proveniente dalla pulizia delle stalle e degli stalli di trasporto.

8.4.3.1 Definizioni e specifiche

Materiali gestiti in cella frigorifera	<p>I materiali <u>gestiti da SEA S.p.A.</u> nell'apposita cella frigorifera sono:</p> <p>a. scorte personali di prodotti di origine animale confiscate dall'autorità doganale al passeggero in quanto trasportate dal vettore in violazione delle norme stabilite dal Reg. (CE) 5-3-2009 n. 206/2009, o abbandonate spontaneamente dallo stesso;</p> <p>b. prodotti di origine animale contenuti in bagagli abbandonati dai rispettivi passeggeri depositati presso i locali dei Lost & Found.</p> <p>I materiali <u>gestiti dai prestatori di servizi</u> nelle proprie celle frigorifere sono:</p> <p>c. carcasse di animali morti durante il viaggio, in ottemperanza all'art. 5 e 7 dell'Ordinanza del Ministero della salute nr. 2681/06-USMAF MILANO MALPENSA. I prestatori di servizi aeroportuali garantiscono assistenza al Posto di Ispezione Frontaliera (PIF) che stabilirà le procedure da adottare caso per caso.</p> <p>d. stallatico proveniente dalla pulizia delle stalle e degli stalli di trasporto.</p>
Rifiuti di origine animale ed alimentari di provenienza esterna all'Unione Europea	<p><i>Materiali di Categoria 1:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rifiuti alimentari provenienti da mezzi di trasporto che effettuano tragitti extra-UE, con esclusione di Svizzera e Norvegia; - Carcasse di animali da compagnia, da circo, da giardino zoologico, da esperimento o selvatici sospettati di malattie trasmissibili agli uomini ed agli animali, morti durante il viaggio; - Prodotti di origine animale contenenti residui di sostanze e di agenti contaminanti per l'ambiente (Dir. 96/23/CE, all. 1, cat. B, punto 3), qualora i limiti eccedano le norme comunitarie o nazionali; - Ogni altro materiale ex art. 8 Reg. CE 1069/2009, comprese miscele di materiali Cat. 1 con altri materiali;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-31

	<ul style="list-style-type: none"> - Scorte di prodotti di origine animale ad uso personale confiscate perché trasportate in violazione del Reg. CE 206/2009; - Rifiuti alimentari di bordo provenienti dalla Sardegna, tranne quelli ottenuti da alimenti certificati per l'assenza di materiali d'origine suina o che siano venuti in contatto con questi. <p>Materiali di Categoria 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prodotti d'origine animale diversi dai materiali di categoria 1, importati o introdotti da un Paese terzo, che non rispettano la legislazione veterinaria applicabile alla loro importazione nel territorio UE, il cui reinvio nel Paese d'origine sia impossibile; - Carcasse di animali provenienti da Paesi terzi, morti durante il viaggio, escluse le carcasse rientranti nella categoria 1; - Ogni altro materiale ex art. 8 Reg. CE 1069/2009, comprese miscele di materiali Cat. 2 con materiali Cat. 3. <p>Materiali di Categoria 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rifiuti di bordo da voli nazionali o comunitari, rifiuti da pasti prodotti in cucine di catering nazionali se tali pasti siano stati serviti in tragitti extra-UE sia nel viaggio d'andata che in quello di ritorno, senza essere stati scaricati dall'aeromobile o manipolati nel paese terzo.
--	---

8.4.3.2 Gestione dei prodotti deperibili di origine animale

Gestione di prodotti e derrate alimentari di origine animale confiscati o abbandonati	Dogana	RESPINGE/CONFISCA ai passeggeri i generi deperibili vietati all'importazione e contenuti nei bagagli, e li conferisce nei contenitori predisposti da SEA. In caso di abbandono spontaneo dei generi alimentari da parte del passeggero: SOTTOSCRIVE il verbale di rinvenimento generi alimentari deperibili.
	Il Gestore Aeroportuale	In caso di abbandono spontaneo dei generi alimentari da parte del passeggero: TRASFERISCE i materiali nella cella frigorifera del Gestore Aeroportuale, accompagnati da un verbale di consegna della Dogana predisposto per giustificare il trasporto.
Prodotti di origine animale contenuti in bagagli in deposito al Lost & Found	Prestatore di servizi	PROMUOVE, se non già attivate, le azioni necessarie all'identificazione del proprietario del bagaglio e se non rintracciabile. RICHIEDE l'intervento della Dogana Ufficio Viaggiatori compilando lo specifico modulo. COLLOCA il bagaglio presso apposito locale o, se non disponibile, in luogo separato in modo tale da non generare pregiudizio per la salute o per l'ambiente, ove resta a disposizione della Guardia di Finanza/Dogana, Sanità Aerea e/o Posto di Ispezione Frontaliera per gli adempimenti del caso. TRASFERISCE quindi i materiali presso la cella frigorifera del Gestore Aeroportuale

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-32

8.4.3.3 Gestione prodotti animali e rifiuti alimentari di provenienza extra-UE

Rifiuti di <i>Categoria 1</i> derivanti dal servizio di catering aeroportuale	Prestatore di servizi	SCARICA i rifiuti di bordo classificati come “categoria 1” provenienti dagli aeromobili che effettuano tragitti extra UE (tranne CH e N), ponendoli in contenitori chiusi ermeticamente a bordo. Tali contenitori, accompagnati da “ <i>memorandum di sbarco</i> ” che ne indica il numero, oltre al nome della Compagnia ed al numero del sigillo del mezzo usato per il trasporto, sono caricati su mezzi di trasporto sigillati. Il trasporto avviene assicurando la separazione dei prodotti alimentari dai rifiuti alimentari, nonché la separazione dei sottoprodotti di categorie diverse. A tale scopo, REDIGE procedure basate sui principi di rischio e punti critici di controllo (HACCP), ed OPERA registrazione delle operazioni in modo da assicurare la tracciabilità dei rifiuti in ogni fase della movimentazione/smaltimento.
	Compagnia Aerea	EFFETTUA le operazioni di cernita, raccolta e stoccaggio dei rifiuti di bordo degli aeromobili che effettuano tragitti extra UE (tranne CH e N) posti in contenitori chiusi ermeticamente a bordo. EFFETTUA tramite prestatore di servizi il lavaggio dei contenitori, chiusi ermeticamente a bordo, utilizzati dalle Compagnie aeree per lo sbarco dei rifiuti di bordo classificati come “categoria 1” provenienti dagli aeromobili che effettuano tragitti extra UE (tranne CH e N). OPERA tramite prestatore di servizi il trasporto dei rifiuti di bordo di categoria 1 e 3 utilizzando il documento commerciale di cui al Reg. UE n. 143/2011 (PO200 - all. 5 e 5/A) ovvero il formulario rifiuti.
Rifiuti di <i>Categoria 3</i> derivanti dal servizio di catering aeroportuale	Prestatore di servizi	SCARICA dall’aeromobile i rifiuti di bordo classificati come “categoria 3”, dopo averli sigillati a bordo e posti in specifici contenitori. EFFETTUA le operazioni di cernita, raccolta e stoccaggio dei rifiuti di bordo degli aeromobili che effettuano tragitti extra UE (tranne CH e N) posti in contenitori chiusi ermeticamente a bordo. EFFETTUA il lavaggio dei contenitori, chiusi ermeticamente a bordo, utilizzati dalle Compagnie aeree per lo sbarco dei rifiuti di bordo classificati come “categoria 3” provenienti dagli aeromobili che effettuano tragitti nazionali e UE ovvero provenienti da CH e N. OPERA il trasporto dei rifiuti di bordo di categoria 1 e 3 utilizzando il documento commerciale di cui al Reg. UE n. 143/2011 (all. 5 e 5/A) ovvero il formulario rifiuti. SMALTISCE il materiale classificato come “rifiuti di cucina e ristorazione” ex art. 10, lettera p), Reg. CE 1069/2009, con modalità conformi alle previsioni del D.Lgs. 205/10.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-33

8.4.3.4 Smaltimento carcasse e prodotti animali e rifiuti alimentari

Carcasse di animali	Prestatore di Servizi	<p>RICHIEDE l'intervento del Posto di Ispezione Frontaliera/Sanità Aerea compilando lo specifico modulo.</p> <p>TRASFERISCE le carcasse presso le proprie celle frigorifere.</p>
Stallatico	Prestatore di servizi	A seguito della documentazione pervenuta dagli spedizionieri/CNA provvede alla pulizia della stalla per gli animali che vi soggiorneranno.
Emissione ordine di termodistruzione	Dogana - <i>scorte personali di prodotti di origine animale</i>	ORDINA la termodistruzione dei materiali EMETTENDO l'apposito modulo <i>Ordine di termodistruzione</i> relativamente ai punti a) e b).
	Posto di Ispezione di Frontiera - <i>carcasse di animali morti durante il viaggio</i> - <i>stallatico</i>	INVIA copia dell' <i>Ordine di termodistruzione</i> ai prestatori di servizi merci per i punti c) e d).
Trasferimento materiali	Prestatore di servizi del vettore - <i>prodotti di origine animale</i>	TRASPORTA i materiali presso la cella frigorifera dedicata del Gestore Aeroportuale (punto b).
	Il Gestore Aeroportuale - <i>scorte personali di prodotti di origine animale</i>	TRASPORTA i materiali presso la propria cella frigorifera dedicata (punto a).
	Prestatore di servizi - <i>carcasse di animali morti durante il viaggio</i>	TRASPORTA i materiali presso le celle di competenza dei prestatori di servizi merci aeroportuali (punto c).
	Prestatore di servizi - <i>stallatico</i>	GESTISCE in autonomia il materiale che si produce dalla pulizia delle stalle o degli stalli (punto d).
Smaltimento materiali deperibili	Il Gestore Aeroportuale - <i>scorte personali di prodotti di origine animale (punto a)</i> - <i>prodotti di origine animale (punto B)</i>	<p>PREDISPONE un elenco del materiale in deposito comprensivo anche dei singoli verbali di consegna di Dogana e dei singoli ordini di termodistruzione pervenuti e lo inoltra alla Dogana insieme alla richiesta di termodistruzione.</p> <p>PROVVEDE, al trasporto e smaltimento dei materiali deperibili presso idoneo impianto di incenerimento con le modalità previste dalla normativa ambientale vigente (DLgs. 152/06) avvalendosi di ditta specializzata ed autorizzata.</p> <p>PRESENZIA, con Dogana e Guardia di Finanza, al carico e alla compattazione meccanica dei materiali sul</p>

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-34

		<p>mezzo della ditta incaricata per il trasporto alla termodistruzione.</p> <p>COMUNICA alla Dogana o all'ente che ha emesso l'ordine, e al prestatore di servizi coinvolto (se richiesto dal prestatore di servizi) l'avvenuta termodistruzione l'avvenuta termodistruzione inviando l'elenco del materiale smaltito ed il F.I.R. di riferimento.</p>
	<p>Dogana</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>scorte personali di prodotti di origine animale</i> - <i>prodotti di origine animale</i> 	<p>EMETTE il verbale di termodistruzione consegnandone copia al Gestore Aeroportuale.</p>
	<p>Prestatore di servizi merci</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>carcasse di animali morti durante il viaggio</i> - <i>stallatico</i> 	<p>Predisporre gli smaltimenti secondo le procedure concordate con il PIF.</p>
<p>Pagamento interventi</p>	<p>Il Gestore Aeroportuale</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>scorte personali di prodotti di origine animale</i> - <i>prodotti di origine animale</i> 	<p>ADDEBITA solo quando è nella condizione di poterlo fare, ovvero detenga informazioni sicure e chiare comprensive di nominativi passeggeri, copie di documenti d'identità/passaporti e fotocopia dei documenti di viaggio completi, volo di riferimento e dati di quantità e materiali completi, le spese di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti alle Compagnie di Navigazione Aerea responsabili dei materiali smaltiti. Gli importi da addebitare saranno stabiliti annualmente e trasmessi formalmente con comunicazione scritta alle suddette Compagnie di Navigazione Aerea.</p> <p><i>N.B.: l'addebito sarà possibile solo in caso di riconoscimento del materiale come proveniente da una CNA specifica e solo se oggetto di ordine di distruzione emessi da autorità competente.</i></p>

8.4.3.5 Gestione materiali deperibili maleodoranti contenuti nei bagagli

<p>Gestione materiali deperibili maleodoranti contenuti nei bagagli</p>	<p>Prestatore di servizi - Lost & Found</p>	<p>INDIVIDUA il bagaglio maleodorante.</p>
		<p>INVIA il personale qualificato a prelevare dall'area e a posizionarlo in apposita cella frigorifera; in caso di perdita di liquidi, prima del relativo trasporto, il bagaglio deve essere posto in un apposito sacco e chiuso con appropriata fascetta.</p> <p>L'addetto Lost & Found, se necessario, si attiva affinché l'area sia ripulita chiamando la Control Room SEA.</p>
		<p>Nel caso in cui la proprietà del bagaglio fosse nota (individuazione certa del proprietario) si dovrà contattare</p>

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-35

		<p>il passeggero affinché lo stesso si rechi, entro i 5 giorni lavorativi successivi alla notifica, in aeroporto per il ritiro dello stesso.</p> <p>Se il proprietario del bagaglio risultasse impossibilitato a recarsi in aeroporto, rinunciasse al possesso, non fosse rintracciabile o non pervenisse in aeroporto entro 5 giorni lavorativi successivi alla notifica, si procederà ad avviare la richiesta di termodistruzione per motivi sanitari.</p>
		<p>Per effettuare la richiesta si dovrà compilare l'apposito modulo (allegato 8.4.3.5) in duplice copia e recarsi in Dogana per ottenerne l'ordine di termodistruzione (firma e timbro).</p> <p>Nel modulo dovranno essere distinti i bagagli in base ai riferimenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bagagli privi di etichetta originale; - bagagli con etichetta ma passeggero sconosciuto; - bagagli la cui autorizzazione alla termodistruzione è pervenuta dal passeggero (in questo caso si deve allegare la liberatoria inviata dallo stesso passeggero) o per i quali viene disposta la distruzione per motivi sanitari.
		<p>RICEVUTA autorizzazione alla termodistruzione da parte della Dogana, avvisa telefonicamente SEA Environmental Operations MXP - phone 63527,64417, 63520.</p> <p>INVIA copia completa dell'autorizzazione ricevuta all'indirizzo mail: isolaecologica.mxp@seamilano.eu.</p> <p>RICEVUTA autorizzazione da parte di Environmental Operations MXP, trasporta i bagagli da avviare a termodistruzione presso l'isola ecologica.</p>
		<p>In attesa del processo di autorizzazione alla termodistruzione da parte della Agenzia delle Dogane, RICOVERA OBBLIGATORIAMENTE i bagagli in adeguate strutture attrezzate per il loro mantenimento alla temperatura di -20 C°.</p>
	Agenzia delle Dogane	<p>RICEVUTA la richiesta di termodistruzione, compilata in duplice copia, autorizza l'avvio delle operazioni necessarie alla termodistruzione dei bagagli differenziati in base alle seguenti tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bagagli privi di etichetta originale; - bagagli con etichetta ma passeggero sconosciuto; - bagagli la cui autorizzazione alla termodistruzione è pervenuta dal passeggero (in questo caso si dovrà allegare copia accertante tale richiesta) o per i quali viene disposta la distruzione per motivi sanitari.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-36

		<p>INVIA/RILASCIA copia della richiesta autorizzata all'ufficio Lost & Found o al prestatore di servizi richiedente.</p> <p>Ove necessario SVOLGE l'ispezione del bagaglio, ed indipendentemente dall'operatore interessato, in ambienti adeguatamente attrezzati.</p>
	Gestore Aeroportuale (U.O. Environmental Operations – MXP)	<p>RICEVUTA copia completa dell'autorizzazione alla termodistruzione da parte del prestatore di servizi /Lost & Found, avvia le pratiche necessarie alla termodistruzione.</p> <p>PROVVEDE ad assicurare nei termini di legge le operazioni di termodistruzione del bagaglio pervenuto presso l'isola ecologica.</p>
		<p>INVIA, se richiesto, al prestatore di servizi/Lost & Found copia dei verbali di avvenuta distruzione bagagli.</p>
		<p>Dopo l'emissione dello specifico ordine di distruzione DEPOSITA i bagagli maleodoranti nella cella a temperatura di congelamento.</p> <p>In attesa di trasferimento a SEA e successiva procedura di distruzione, è quindi obbligatorio per i prestatori di servizi di munirsi di <u>adeguate strutture necessarie a mantenere i bagagli a temperatura di – 20C°</u>.</p>
Pagamento interventi	Gestore Aeroportuale	<p>ADDEBITA solo quando è nella condizione di poterlo fare, ovvero detenga informazioni sicure e chiare comprensive di nominativi passeggeri, copie di documenti d'identità/passaporti e fotocopia dei documenti di viaggio completi, volo di riferimento e dati di quantità e materiali completi, le spese di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti alle Compagnie di Navigazione Aerea responsabili dei materiali smaltiti. Gli importi da addebitare saranno stabiliti annualmente e trasmessi formalmente con comunicazione scritta alle suddette Compagnie di Navigazione Aerea.</p> <p><i>N.B.: l'addebito sarà possibile solo in caso di riconoscimento del materiale come proveniente da una CNA specifica e solo se oggetto di ordine di distruzione emessi da autorità competente.</i></p>

8.4.4 Bottini di bordo - aree di scarico regolamentate e centralizzate

SEA si è dotata di specifiche vasche di raccolta per lo scarico dei liquami derivanti dai drenaggi delle toilettes degli aeromobili (acque nere). Gli Operatori (prestatori di servizi) che ne facciano richiesta potranno accedere alle vasche di scarico alle condizioni di esercizio stabilite dal Gestore per lo svuotamento delle botti igieniche.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-37

8.4.4.1 Svuotamento e reintegro dei serbatoi della toilette aa/mm

Riempimento delle botti igieniche	Prestatore di servizi	<p>DEVE UTILIZZARE per il riempimento delle botti igieniche l'impianto SEA dedicato di miscelazione di acqua e disinfettante (la pompa pescante della cisterna è dotata di un contaltri meccanico che assicura la corretta diluizione del disinfettante).</p> <p>Al termine delle operazioni di riempimento l'operatore INSERISCE il tubo di erogazione del liquido disinfettante all'interno del contenitore preposto alla raccolta di eventuali perdite.</p>
Scarico del serbatoio dell'aeromobile	Prestatore di servizi	<p>L'autista/operatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POSIZIONA la botte igienica presso l'aeromobile; - APRE lo sportellino dell'aeromobile e aggancia il tubo di scarico; - PROCEDE allo scarico dei liquami; - CHIUDE la valvola di scarico; - LASCIA aperti il tappo di drenaggio e lo sportellino (salvo diversa indicazione del vettore) se l'aeromobile effettua una sosta notturna; - PROVVEDE a richiedere, tramite il Responsabile in Turno, l'intervento della funzione competente di SEA per la pulizia del piazzale, in caso di fuoriuscita significativa di liquidi durante lo svolgimento delle operazioni di svuotamento o riempimento del serbatoio o di aggancio del tubo al bocchettone dell'aeromobile.
Reintegro serbatoio dell'aeromobile	Prestatore di servizi	<p>L'autista/operatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AGGANCIANDO il tubo di mandata dell'acqua disinfettata per il risciacquo del serbatoio acque nere; - PROCEDE al risciacquo; - SCARICA l'acqua di risciacquo; - PROCEDE alla ricarica del serbatoio con acqua disinfettata ove previsto dalla tipologia di aeromobile (con impianto idraulico a ricircolo).
Svuotamento delle botti igieniche	Prestatori di servizi	<p>L'autista/operatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DEVE UTILIZZARE per lo svuotamento delle botti igieniche solo ed esclusivamente gli impianti SEA dedicati; - a inizio turno, a fine turno e ogni qualvolta necessario SVUOTA le botti igieniche delle acque nere con le seguenti modalità: <ol style="list-style-type: none"> 1) POSIZIONA il mezzo nell'apposita area resa disponibile da SEA; 2) APRE la valvola di scarico; 3) SVUOTA la botte igienica dai liquami; 4) RIPULISCE, da eventuali percolamenti la pavimentazione delle vasche di scarico mediante getto idrico disponibile in loco. <p>Botti clorate e botti igieniche non devono mai essere parcheggiate nella stessa area.</p>

8.4.4.2 Scarico dei bottini

Gestione degli scarichi	Prestatore di servizi	<p>L'autista/operatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SCARICA le botti igieniche contenenti i "bottini di bordo" presso l'apposito punto di scarico ottemperando alle buone norme d'igiene e sicurezza;
-------------------------	-----------------------	---

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-38

		<ul style="list-style-type: none"> - dopo aver effettuato ogni operazione di scarico, PULISCE l'area interessata servendosi della manichetta a tale scopo predisposta; - nel caso di anomalie o malfunzionamenti, le SEGNALE immediatamente alla Control Room per l'adozione degli opportuni provvedimenti.
Emergenze relative agli scarichi	Il Gestore Aeroportuale	Qualora, nell'ambito dell'attività operativa/manutentiva, si verificassero situazioni tali da dover bloccare lo scarico, provvede ad attivare lo scarico d'emergenza (ove esistente) fino all'avvenuto ripristino delle condizioni di normalità, del cui verificarsi rende informazione a mezzo mail ai prestatori di servizi interessati.

8.4.5 *Rifornimento acqua potabile per aeromobili, impianto cloratore*

Il Gestore Aeroportuale mette a disposizione uno specifico impianto di approvvigionamento centralizzato, inserito nel registro delle Autorizzazioni Sanitarie dell'USMAF di Malpensa (Aut. N.36 del 10/12/2015), assicurando la distribuzione di acqua potabile agli aeromobili, sulla base degli obblighi che la Convenzione Stato/SEA pone a carico di quest'ultimo.

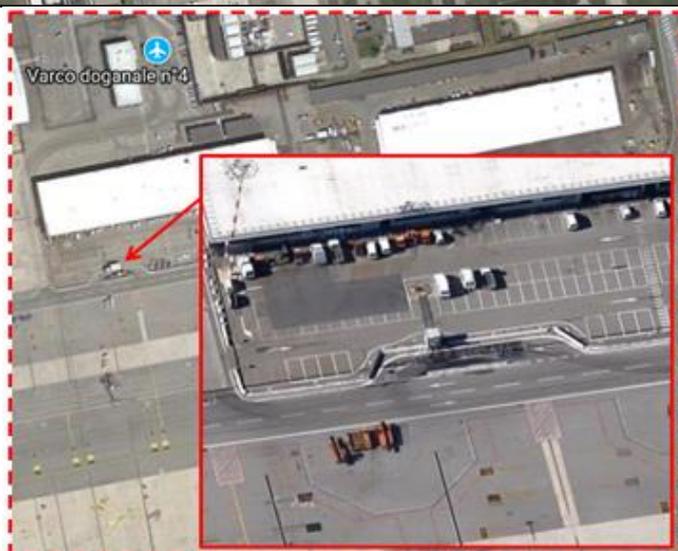
I prestatori di servizi aeroportuali possono accedere alla fornitura centralizzata di acqua potabile per gli aeromobili alle condizioni di esercizio stabilite dal Gestore Aeroportuale.

Per l'accesso all'impianto dovranno fare richiesta ad ATS, tramite il portale on line del SUAP- Comune di Somma Lombardo, per ogni automezzo con cui trasportano acqua potabile.

SEA effettua controlli analitici con periodicità trimestrale sull'acqua clorata erogata, come prescritto dal Dlgs 31 del 2-2-2001 e dalle direttive IATA AHM440 e li trasmette ai prestatori di servizi, ad AOC, al Comitato Utenti, alla Sanità Aerea e alle Compagnie Aeree che ne fanno richiesta.

SEA non si ritiene responsabile per disinfezioni dei mezzi non effettuate correttamente da parte dei prestatori di servizi.

Impianto di approvvigionamento aeroporto di Milano Malpensa



	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-40

Attività	Soggetto Responsabile	Azioni
Formazione degli operatori incaricati all'approvvigionamento idrico aeroportuale	Prestatore di servizi	GARANTISCE che tutto il personale impiegato nell'operazione di distribuzione di acqua potabile per aeromobile sia formato, addestrato e periodicamente aggiornato (rif. IATA AHM 440).
Modalità di accesso all'impianto di approvvigionamento	ATS	RILASCIA, su specifica richiesta dei prestatori di servizi, autorizzazione sanitaria all'esercizio delle "botti clorate" di rifornimento acqua potabile sugli aeromobili dandone formale comunicazione ai prestatori di servizio per lo scalo di riferimento.
	Prestatore di servizi	INOLTRANO via mail le autorizzazioni acquisite da ATS al Gestore Aeroportuale per lo scalo di riferimento (Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin e Environmental Operations Mxp/Lin), richiedendo la consegna delle chiavi al punto di prelievo, senza le quali non sarà possibile attivare il servizio di rifornimento. UTILIZZA per l'approvvigionamento di acque potabili delle "botti clorate" solo ed esclusivamente gli impianti del Gestore Aeroportuale adibiti a tale scopo nelle modalità operative di seguito indicate.
	Gestore Aeroportuale (Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin)	FORNISCE ai prestatori di servizi le chiavi di accesso all'impianto (una chiave di accesso ai vani delle postazioni e una chiave per l'accensione/spengimento dell'impianto), previa VERIFICA delle autorizzazioni sanitarie acquisite dai prestatori di servizi.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-41

Modalità di scarico di acqua clorata da aeromobile	Prestatore di servizi	<p>L'operatore EFFETTUA lo scarico del serbatoio d'acqua potabile dell'aeromobile su disposizione del Vettore svuotandone il contenuto nelle apposite "cisternette" predisposte a tale scopo.</p> <p>SVUOTA il contenuto residuo di acqua clorata proveniente dagli aeromobili nelle griglie di raccolta di acqua piovana nelle immediate vicinanze dell'impianto di approvvigionamento.</p> <p>È FATTO DIVIETO svuotare acque clorate da aeromobili con modalità differenti a quanto sopra indicato.</p>
Modalità di scarico di acqua clorata da "botti clorate"	Prestatore di servizi	<p>L'operatore EFFETTUA lo scarico del serbatoio d'acqua potabile della propria "botte clorata", per proprie esigenze logistiche e/o sanitarie (rif. IATA AHM 440), nelle griglie di raccolta di acqua piovana nelle immediate vicinanze dell'impianto di approvvigionamento.</p> <p>È FATTO DIVIETO svuotare acque clorate da "botte clorate" con modalità differenti a quanto sopra indicato.</p>
Modalità di rifornimento presso l'impianto di approvvigionamento	Prestatore di servizi	<p>L'operatore VERIFICA che le proprie "botti clorate" siano dotate di dispositivi compatibili con i connettori idraulici presenti all'impianto di rifornimento e si ACCERTA che le stesse risultino VUOTE prima di effettuare il rifornimento.</p> <p>È FATTO DIVIETO effettuare il rifornimento con modalità di connessione diverse da quelle in uso presso l'impianto.</p> <p>VERIFICA lo stato di salubrità della "botte clorata" con particolare attenzione al giunto di connessione provvedendo, se necessario, alla loro pulizia con specifici prodotti forniti dal proprio responsabile onde evitare possibili contaminazioni.</p> <p>Prima di eseguire il rifornimento all'impianto automatico, l'operatore è tenuto ad INDOSSARE specifici indumenti tecnici (tute, guanti e soprascarpe da richiedere al proprio responsabile) onde evitare ogni contaminazione;</p> <p>ACCEDE al punto di prelievo con le chiavi fornite dal Gestore Aeroportuale, aprendo il vano di alloggiamento delle tubazioni della "POSTAZIONE N°1".</p> <p>CONNETTE il tubo erogatore alla "botte clorata" e ATTIVA l'impianto con l'apposita chiave iniziando il rifornimento.</p> <p>È FATTO DIVIETO per l'operatore allontanarsi dal mezzo operativo durante le attività di rifornimento.</p> <p>A riempimento ultimato, DISATTIVA l'impianto e RIPOSIZIONA correttamente il tubo di rifornimento nel proprio alloggiamento richiudendo lo sportello di accesso al punto di prelievo.</p>

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-42

		<p>È FATTO DIVIETO utilizzare l'impianto e gli spazi di pertinenza per scopi diversi da quelli per cui è autorizzato (es. divieto di sosta e lavaggio di botti igieniche).</p> <p>Il riscontro di modalità operative non coerenti con le presenti indicazioni darà luogo, salvo specifiche iniziative degli Enti sanitari od aeronautici, a formale diffida ed all'eventuale recupero dei costi sostenuti dal Gestore Aeroportuale per il ripristino delle normali condizioni funzionali e sanitarie dell'impianto.</p>
Anomalie/criticità dell'impianto di approvvigionamento	Prestatore di servizi	<p>Qualora, nel corso dell'attività dovessero insorgere inconvenienti tali da ostacolare od impedire il regolare rifornimento dall'impianto di approvvigionamento: SEGNALANO l'anomalia/criticità direttamente a Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin e Environmental Operations Mxp/Lin e Maintenance Control Room per l'esecuzione dei necessari interventi di ripristino/riparazione.</p> <p>In caso di anomalie/criticità dell'impianto di clorazione, non immediatamente ovviabili, il Gestore Aeroportuale APPONE sullo sportello dell'avvolgitore un cartello di avviso dell'inoperatività della linea principale provvedendo all'attivazione della linea di emergenza.</p> <p>L'accesso e l'utilizzo della linea di emergenza avviene con le medesime modalità sopra indicate e nello stesso impianto di approvvigionamento, fatta eccezione per il vano di alloggiamento della tubazione.</p> <p>L'operatore, ACCEDE al punto di prelievo con le chiavi dell'impianto fornite dal Gestore Aeroportuale, aprendo il vano della "POSTAZIONE N°2 – Linea di emergenza".</p> <p>Conclusi gli interventi necessari alla risoluzione dell'anomalia/criticità il Gestore Aeroportuale INFORMA i prestatori di servizi per la ripresa delle normali attività rimuovendo il cartello di avviso.</p>
Rifornimento di acqua clorata ad aeromobile da "botte clorate"	Prestatore di servizi	<p>L'operatore APRE lo sportellino e la valvola di carico dell'aeromobile, lascia scorrere una limitata quantità d'acqua a vuoto (onde prevenire la formazione di ghiaccio in caso di basse temperature), inizia il carico secondo la quantità indicata dal Vettore e ne CONTROLLA il livello.</p> <p>Prima di eseguire l'operazione, VERIFICA lo stato di salubrità del giunto di connessione dell'aeromobile, se necessario, provvede alla sua pulizia con specifici prodotti forniti dal proprio responsabile onde evitare possibili contaminazioni.</p>

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-43

Manutenzione delle botti clorate	Prestatore di servizi	GARANTISCONO la piena efficienza operativa delle proprie "botti clorate" nel rispetto delle prescrizioni di carattere sanitario, eseguendo periodici controlli e attività manutentive (rif. IATA AHM 440).
Verifiche e controlli sulle modalità operative di approvvigionamento e distribuzione di acqua potabile agli aeromobili	Prestatore di servizi	<p>Sono soggetti a verifiche e controlli sulle modalità operative di approvvigionamento e distribuzione idrica, da parte del Gestore Aeroportuale e da tutti gli eventuali enti terzi autorizzati (CNA, IATA, USMAF, etc).</p> <p>L'USMAF EFFETTUA, secondo i propri protocolli sanitari, le verifiche ed i controlli analitici alle "botti clorate" trasmettendo al Gestore Aeroportuale (Environmental Operations Mxp/Lin) e agli interessati i risultati.</p> <p>In caso di anomalie riscontrate in fase di controllo, l'USMAF REVOCA ai prestatori di servizi le autorizzazioni sanitarie delle "botti clorate" dandone comunicazione al Gestore Aeroportuale (Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin e Environmental Operations Mxp/Lin).</p>
Verifiche e controlli dell'impianto di approvvigionamento	Gestore Aeroportuale (Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Mxp/Lin e Environmental Operations Mxp/Lin)	VERIFICA con periodici controlli lo stato funzionale e sanitario degli impianti di approvvigionamento a fini aeronautici rendendo disponibile la relativa documentazione ai prestatori di servizi autorizzati, AOC, USMAF e altri Enti interessati.

Riferimenti telefonici

Environmental Operations Malpensa
02 748.63525

Maintenance Field Operations – Buildings & Thermomech. Sys. Malpensa
02 748.65415
02 748.64435

Maintenance Control Room
02 748.63450

USMAF - ufficio di sanità aerea c/o aeroporto di Milano Malpensa
06 59944793

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-44

8.4.6 Sversamenti in aree operative⁹

In caso di sversamenti di carburanti e olii in area di movimento, il Gestore si attiva al fine di coordinare gli interventi di pulizia, bonifica e ripristino nelle aree interessate delle condizioni di agibilità e sicurezza, dopo l'eventuale intervento di contenimento, dei Vigili del Fuoco.

L'intervento dei Vigili del Fuoco consiste in:

- assistenza, ai fini antincendio, fino al ripristino delle condizioni di normalità dell'area interessata dallo sversamento;
- contenimento, qualora ritenuto necessario dal Capo Pattuglia VFF, dell'area interessata dallo spandimento mediante la posa di un numero adeguato di pannelli oleo assorbenti.

Nell'effettuazione delle varie attività vengono tutelati il rispetto e l'osservazione delle norme in materia ambientale e quanto previsto dalle norme in materia di sicurezza e igiene del lavoro.

8.5 Operazioni di rifornimento carburante

La procedura è descritta nel Manuale di Aeroporto Cap. 22 "Gestione e stoccaggio del carburante e delle merci pericolose". La procedura è descritta nel Manuale di Aeroporto Cap. 15.2 "Applicazione delle misure di sicurezza durante le operazioni di rifornimento aeromobili".

8.6 Servizi antincendio

La procedura è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto CAP. 20 "Servizi di salvataggio e antincendio"

Il servizio antincendio e di soccorso tecnico urgente viene garantito dal Corpo Nazionale Vigili del Fuoco, che garantisce l'operatività del servizio sull'arco delle 24 ore.

8.7 Procedure operative di emergenza e incendio in apron¹⁰

Le procedure e le misure di prevenzioni incendi a cui tutti gli operatori si devono attenere durante le attività svolte presso l'area airside e nelle aerostazioni, sono disciplinate all'interno del Manuale di Aeroporto CAP. 29 "Prevenzione incendi in area di movimento".

⁹ Riferimenti:

Manuale di Aeroporto – CAP. 15.2: Applicazione delle misure di sicurezza durante le operazioni di rifornimento degli aeromobili; CAP. 15.3: Prevenzione FOD, inclusi pulizia/spazzature piazzale

¹⁰ Riferimenti normativi:

- D.M. 30 giugno 2011 "Disposizioni da osservarsi durante il rifornimento di carburante agli aeromobili";
- D. Lgs. 81/2008 "Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro";
- D.M. 10 marzo 1998;
- Procedura del Manuale d'Aeroporto CAP.15.2 "Applicazione delle misure di sicurezza durante le operazioni di rifornimento degli aeromobili";
- Procedura del Manuale d'Aeroporto CAP.15.3 "Prevenzione FOD, inclusi pulizia/spazzatura piazzale";
- Documenti ICAO (Annesso 14 aerodromi);
- Ordinanza ENAC vigente relativa al Piano di Emergenza Aeronautica.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MILANO MALPENSA	SERVIZI AGLI AEROMOBILI	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 8-45

8.8 Piano di riduzione del rischio da impatto con uccelli e animali selvatici¹¹

Il piano descritto nel Manuale di Aeroporto CAP. 17: Procedure per la gestione del pericolo da wildlife ha lo scopo di definire le attività operative finalizzate alla prevenzione e all'allontanamento di volatili e animali selvatici dalle aree di manovra dell'aeroporto di Malpensa in riferimento all'APT 01B con oggetto: "Direttiva sulle procedure da adottare per la prevenzione dei rischi di impatto con volatili negli aeroporti".

La stessa procedura evidenzia le attività e le azioni che il Gestore mette in atto all'interno del sedime aeroportuale per prevenzione e controllo.

8.9 Rimozione aeromobili

Il piano descritto nel Manuale di Aeroporto CAP. 21: "Rimozione degli Aeromobili incidentati" ha lo scopo di definire le competenze del Gestore sulle modalità di rimozione aa/mm incidentati e/o in avaria avendo come priorità il ripristino dell'operatività aeroportuale.

¹¹ Riferimenti:

- Manuale di Aeroporto – CAP. 17: Procedure per la gestione del pericolo da wildlife;
- Codice della Navigazione;
- Legge 157 Art. 2 del 11.2.1992 e s. m. e i, Art. 2.;
- Legge 221 del 3.10.2002 e s. m. e i.;
- D. Lgs. n. 151 del 15.3.2006 – art.5 e s. m. e i.;
- D. Lgs. n. 213 del 2.5.2006 (recepimento della Direttiva CEE 2003/42) e s. m. e i.;
- DOC 9137 AN 898 Part 3 – I.C.A.O.;
- Testo unico sulla sicurezza D. Lgs. 81/08 e s. m. e i.;
- Circolare ENAC APT – 01B del 23 dicembre 2011 e s. m. e i.: Direttive sulle procedure da adottare per la prevenzione dei rischi di impatto con volatili negli aeroporti;
- ENAC Lettera Prot.9984/DIRGEN/GSV del 13 febbraio 2009;
- AIP AIC A 7/2007;
- Lettera ENAC Prot. 98271 del 23.8.2013-circolare APT 01B-chiarimenti sull'uso del termine "completa dispersione".

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	MOVIMENTAZIONE DI AEROMOBILI E VEICOLI IN AREA DI MOVIMENTO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 9-1

9 MOVIMENTAZIONE DI AEROMOBILI E VEICOLI IN AREA DI MOVIMENTO

9.1 Circolazione aeromobili/veicolare¹

9.1.1 *Obbligo di installazione dispositivo geolocalizzazione mezzi*

Per i soli mezzi azionati da un motore, a seguito del rilascio del lasciapassare (Contrassegno ENAC), prima del primo ingresso in airside, i soggetti titolari dell'utilizzo dei mezzi o intestatari del lasciapassare devono installare obbligatoriamente un dispositivo di localizzazione satellitare. Questo dispositivo deve registrare e trasmettere in tempo reale al Gestore aeroportuale i dati relativi al movimento del veicolo in airside, pena la decadenza del lasciapassare stesso.

I dati minimi che devono essere registrati e trasmessi dal dispositivo sono:

- Velocità del mezzo
- Localizzazione
- Frenate brusche o improvvise accelerazioni
- Funzionamenti prolungati al minimo

Le organizzazioni sono tenute a monitorare l'attività e le performance dei loro veicoli e conducenti durante la permanenza in airside, gestendo i trend negativi e condividendo successivamente quanto riscontrato con il Gestore Aeroportuale.

SEA, effettuerà analisi sull'utilizzo dei mezzi per migliorare la sicurezza (Safety) e verificare comportamenti che possano arrecare danno alle operazioni.

La procedura è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto CAP. 16 "Procedure per il controllo dei veicoli operanti all'interno o in prossimità dell'area di movimento, incluse le regole di traffico, diritto di precedenza, limiti di velocità, metodi di emissione dei permessi di guida e mezzi di applicazione" § 16. B" Contrassegni e caratteristiche del mezzo".

9.1.2 *Servizio di Marshalling*

La procedura è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto CAP. 14 "Apron Management" § 14.5 "Servizio di Marshalling" e nell'allegato Lettera di Operazioni SEA-ENAV: *Ordinato movimento degli aa/mm*.

9.1.3 *Circolazione motocicli*

Per motociclo si intende la classificazione generica dei motoveicoli aventi due ruote in linea, ed eventualmente dotati di carrozzino laterale.

La circolazione di questi veicoli in area di movimento (apron, apron taxi, perimetrali), è vietata. Rientrano in questa classificazione soggetta a limitazione tutti i seguenti veicoli:

- ciclomotori
- motocicli
- I tricicli a motore

¹ Riferimenti:

- Manuale di Aeroporto – CAP. 15.4: Monitoraggio sul rispetto da parete del personale delle procedure di safety supervisione Piazzale Aeromobili;
- Manuale di Aeroporto – CAP. 16: Procedure per il controllo di veicoli operanti all'interno o in prossimità dell'area di movimento, incluse le regole di traffico, diritto di precedenza, limiti di velocità, metodi di emissione dei permessi di guida e mezzi di applicazione.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	MOVIMENTAZIONE DI AEROMOBILI E VEICOLI IN AREA DI MOVIMENTO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 9-2

- I quadricicli a motore con carrozzeria aperta (esempio i quad), In Apron, è comunque consentita la circolazione di quadricicli a motore (endoscopico/elettrico) a carrozzeria chiusa (esempio le micro car).

9.1.4 Circolazione velocipedi

Sono definiti velocipedi tutti i veicoli a due o più ruote funzionanti a propulsione esclusivamente muscolare, per mezzo di pedali o analoghi dispositivi azionati dalle persone che si trovano sul veicolo. Sono considerati in questa categoria anche tutti i tipi di monopattini.

Sono altresì considerati velocipedi le biciclette a pedalata assistita dotate di un motore ausiliario elettrico,

Rientrano in questa categoria anche tutti i seguenti ausili alla mobilità dotati di motore elettrico:

- monopattini elettrici
- Hoverboard e Hoverboard con Manubrio (veicoli a due ruote parallele che, mediante sensori giroscopici e opportuna elettronica di bordo, riescono a mantenersi in equilibrio orizzontale)
- Segway (monopattino intelligente)
- Monowheel (motoveicolo con una sola ruota, adibito al trasporto del solo conducente)

La circolazione di tutto questi veicoli, in area di movimento (apron, apron taxi, perimetrali), è vietata.

9.1.5 Controllo dei pedoni

La procedura è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto CAP. 15 "Apron Safety Management" §. 15.5 "Controllo dei pedoni".

9.2 Patente aeroportuale

La procedura e relativi obblighi è disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto Cap 16 "Procedure per il controllo di veicoli operanti all'interno o in prossimità dell'area di movimento, incluse le regole di traffico, diritto di precedenza, limiti di velocità, metodi di emissione dei permessi di guida e mezzi di applicazione" e suoi allegati.

9.3 Ordinamento movimento di aeromobili, mezzi e persone sui piazzali²

La procedura, descritta nel Manuale di Aeroporto – CAP 14, disciplina il coordinamento tra ENAV S.p.A., in qualità di fornitore di servizi ATS e SEA S.p.A., in qualità di Gestore Aeroportuale,

² Riferimenti:

- Codice della Navigazione;
- Codice della Navigazione, Artt. 691bis e 705;
- Legge n. 265/2004, Art. 2 comma 3;
- ENAC – Regolamento "Regole dell'Aria";
- ENAC – Regolamento "Servizi di Traffico Aereo";
- ENAC – Circolare "La certificazione dell'aeroporto" (APT-16);
- ENAC – Circolare "Regolamento di Scalo per gli aeroporti" (APT-19);
- ENAC – Circolare "Modifiche delle funzioni e del ruolo delle Direzioni Aeroportuali dell'E.N.A.C. alla luce delle nuove disposizioni legislative e regolamentari" (APT-20);
- ENAC – Circolare "Safety Management System di Aeroporto" (APT-22);
- ENAC – Circolare "Piazzali Aeromobili (APRONS) – Segnaletica Orizzontale" (APT-24);

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	MOVIMENTAZIONE DI AEROMOBILI E VEICOLI IN AREA DI MOVIMENTO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 9-3

previsto dagli articoli 691bis e 705 del Codice della Navigazione, nel rispetto della normativa applicabile in vigore.

9.4 Droni

La procedura, descritta nel Manuale di Aeroporto – CAP 18 18.3 “Monitoraggio attività aeromobili a pilotaggio remoto (APR) o Unmanned Aircraft System (UAS).

9.5 Esecuzione e supervisione delle attività di trasporto, sbarco e imbarco passeggeri

Per l’attività di esecuzione e supervisione delle attività di trasporto, sbarco e imbarco passeggeri si rimanda all’allegato 9.5 del presente Regolamento di Scalo.

-
- ENAC – Circolare “Sorveglianza e Rinnovo del Certificato di Aeroporto” (APT-25);
 - ENAV – Manuale Operativo di Gestione del Traffico Aereo (MO-ATM);
 - ENAC – Nota prot. n. 0072549/AOC/DIRGEN del 14/11/2008;
 - ENAV – “Criteri normativi per l’ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali”;
 - ICAO – Annesso 11 “Air Traffic Services”;
 - ICAO – Annesso 14 “Aerodromes”, Vol. 1;
 - ICAO – Doc 9476 “Manual of Surface Movement Guidance and Control Systems (SMGCS)”;
 - Manuale di Aeroporto.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	MOVIMENTAZIONE DI AEROMOBILI E VEICOLI IN AREA DI MOVIMENTO MANAGEMENT SYSTEM	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 10-1

10 SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

10.1 Premessa e scopo

Il Safety Management System 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 correggere le eventuali deviazioni.

L'efficacia dell'SMS è strettamente legata alla periodica valutazione della sicurezza conseguita ed alle conseguenti azioni di miglioramento del sistema aeroporto, finalità realizzabili solo con il pieno coinvolgimento di tutti gli attori che vi operano in una gestione proattiva della safety.

In tale ambito si richiama la necessità che tutti gli Enti, gli Operatori ed i Soggetti presenti nel sedime, sia in ottica di prevenzione sia di riscontro degli accadimenti, forniscano al Gestore aeroportuale comunicazione su eventuali situazioni e/o fattori di rischio e collaborino con esso e tra loro per porre in essere le azioni necessarie a prevenire, in un'ottica di riduzione, il numero e la gravità degli eventi che possano dar luogo a situazioni anomale.

Ogni Operatore aeroportuale ed Ente deve individuare all'interno della propria struttura la figura professionale che sia il referente aziendale per le tematiche inerenti l'SMS e comunicarlo formalmente, unitamente ai loro riferimenti, alla funzione Airport Safety del Gestore (smsairportsafety@seamilano.eu).

Tutte le organizzazioni sono tenute a rispondere alle richieste di informazioni della funzione Airport Safety del Gestore entro 20gg.

Per le procedure e gli obblighi si rimanda al manuale SMS del Gestore Aeroportuale e suoi allegati.

10.2 Insurance Risk Management

Al fine di agevolare ed uniformare il processo di raccolta dei dati relativi agli "eventi sinistri" e "eventi danneggiamento A/M" è disponibile una check list "Modulo Rilevazione Eventi con danni a aeromobili, veicoli, infrastrutture" (ASCRA check list) utilizzabile nella fase iniziale come linea guida per la raccolta dei dati (allegato 10.4).

Esclusivamente per i casi di danneggiamento aa/mm e/o infrastrutture o sinistri tra mezzi operativi, è richiesta la comunicazione delle seguenti informazioni al fine di una corretta trattazione degli aspetti assicurativi:

- documentazione fotografica nella situazione di fatto dei mezzi coinvolti;
- far sottoscrivere agli stessi terzi individuati, per quanto possibile, dichiarazioni nelle immediatezze del sinistro, sulle circostanze e quanto altro necessario alla comprensione della dinamica;
- indicare la segnaletica presente sia verticale che orizzontale e lo stato di leggibilità/conservazione.

Tali informazioni dovranno essere trasmesse alla Direzione Finance and Insurance di SEA SpA, U.O. Insurance (stefano.spasciani@seamilano.eu).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI COORDINAMENTO OPERATIVO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 11-1

11 SERVIZI DI COORDINAMENTO OPERATIVO

11.1 Coordinamento operativo di scalo

Tutti gli Operatori presenti sullo scalo devono prevedere una struttura di coordinamento operativo, che garantisca la gestione e il controllo delle operazioni di propria competenza.

Tale struttura deve operare in modo integrato e coerente con le attività di supervisione e coordinamento svolte dal Gestore aeroportuale (SEA) attraverso la sua funzione di Direzione Operations.

In particolare, si dovrà far riferimento all'Airport Duty Manager per ogni problematica che abbia conseguenze sulla normale operatività di scalo.

Relativamente ai servizi diretti aeronautici, legati cioè all'assistenza di un aeromobile in transito sullo scalo e al relativo carico di passeggeri, bagagli e merci, gli Operatori devono assicurare i servizi di competenza nell'arco delle 24h. È responsabilità dell'Operatore coinvolto nei singoli processi aeroportuali garantire l'immediato intervento per assistere i movimenti in arrivo anche se non programmati e tempi di intervento assicurati per assistere i movimenti in partenza operati fuori schedule. I presidi a fronte di situazioni di contingency sono regolati a parte nelle specifiche procedure di coordinamento e intervento.

Tutti gli Operatori che operano temporaneamente o stabilmente sull'aeroporto sono tenuti a dotarsi di mezzi e strutture tali da garantire l'assistenza necessaria all'operatività dei voli programmati e/o in ritardo, a prescindere dall'esistenza di accordi contrattuali.

11.1.1 Pre-coordinamento operazioni di scalo

La Direzione Operations deve ricevere dagli Operatori aeroportuali e dagli Enti di Stato le informazioni relative all'operatività dei voli e alla capacità operativa disponibile per l'erogazione dei servizi aeronautici diretti ed indiretti. Le informazioni raccolte vengono utilizzate dagli Airport Duty Manager per valutazioni di interventi specifici, attivazione procedure di recovery, o valutazioni generali sui livelli di operatività attesi sullo scalo. L'Airport Duty Manager utilizza strumenti di analisi statistica on-line per valorizzare e analizzare i principali parametri utilizzati per misurare il livello di servizio dello scalo (report della puntualità, report ritardi, etc.).

L'Airport Duty Manager provvede a trasferire le informazioni acquisite, opportunamente elaborate, agli enti responsabili delle diverse linee di attività.

11.1.2 Coordinamento operazioni di scalo

La Direzione Operations effettua il monitoraggio e il controllo dell'andamento delle diverse linee operative di competenza al fine di garantire il massimo rispetto dei criteri gestionali definiti per le risorse di scalo, individuare i segnali di scostamento dall'andamento regolare dell'operatività, intervenire per competenza, a seconda delle figure professionali, con l'obiettivo di riallineare l'operatività dello scalo ai valori di riferimento.

In particolare, l'Airport Duty Manager è responsabile del controllo e mantenimento dei parametri di scalo, del coordinamento delle attività SEA a fronte di situazioni di emergenza, della supervisione e rispetto delle regole di scalo da parte degli Operatori aeroportuali interni ed esterni. È prevista, in particolare, un'azione di armonizzazione e ritaratura delle linee di programmazione, nel caso in cui si verificano problemi relativi alla sicurezza, o a riduzioni della capacità dello scalo o di uno dei sottosistemi (BHS, piazzale, check-in, gate, etc.).

La Direzione Operations attraverso le sue unità effettua, inoltre, il monitoraggio e il controllo della puntualità di scalo:

- operando al fine di massimizzare il rispetto degli orari schedulati sugli scali,
- individuando le possibili situazioni di caduta del livello di puntualità sia in arrivo, sia in partenza,

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI COORDINAMENTO OPERATIVO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 11-2

- operando per ridurre le cause del ritardo e gli eventuali disservizi conseguenti,
- stimando i tempi necessari per il recupero dei valori normali di puntualità di scalo.

11.1.3 Supervisione operazioni di scalo

La Direzione Operations effettua il monitoraggio, attraverso la consultazione del sistema informativo e/o per mezzo del personale operativo, dello stato di ogni singolo volo. Vengono in particolare monitorate le fasi significative per il controllo dei principali indici di qualità dei servizi erogati nello scalo per garantire l'efficienza del processo di gestione delle risorse infrastrutturali. A tal fine, i prestatori di servizi sono tenuti ad alimentare i sistemi di scalo, tramite l'utilizzo di device mobili, per il monitoraggio dello stato del volo e delle attività svolte sugli aeromobili durante il turn-around e per la verifica della erogazione tempestiva dei servizi sui voli in partenza.

La Direzione Operations verifica, inoltre, il rispetto da parte degli Operatori aeroportuali delle modalità e dei tempi di utilizzo degli impianti, dei mezzi e degli spazi messi a disposizione per lo svolgimento delle attività operative.

11.1.4 Notifica condizioni meteo avverse

La procedura viene disciplinata all'interno del Manuale di Aeroporto Cap. 25 "Operazioni in condizioni meteo avverse (AWO)

11.1.5 Informativa sullo stato operativo dello scalo¹

L'Airport Duty Manager della Direzione Operations cura i flussi informativi relativi a potenziali limitazioni operative in modo da assicurare la trasmissione tempestiva di tutte le informazioni sul reale stato della capacità operativa dello scalo ad ENAC e agli Operatori/Enti aeroportuali.

Le informazioni di cui sopra specificano:

- le infrastrutture interessate;
- la causa, la tipologia e i tempi di esecuzione di eventuali interventi manutentivi/ispettivi;
- eventuali limitazioni alla capacità aeroportuale.

11.2 Airport Collaborative Decision Making (A-CDM)

L'Airport Collaborative Decision Making (A-CDM) è un progetto promosso da Eurocontrol sui principali aeroporti europei allo scopo di standardizzare un sistema di gestione integrata del processo di assistenza al volo. Il progetto punta ad un recupero della puntualità di scalo e alla tempestiva condivisione delle informazioni tra gli Operatori che erogano i servizi aeronautici le informazioni sullo stato del volo, sia in fase attiva (dallo sblocco al blocco), che in fase di assistenza a terra (tra il blocco e lo sblocco), creando protocolli e strumenti operativi finalizzati ad evidenziare tempestivamente eventuali deviazioni dal processo operativo programmato.

Il processo CDM si integra con quanto previsto dagli accordi LSSIP (Local Single Sky Implementation) firmati da ENAC, ENAV e SEA e dal Progetto SESAR (Single European Sky ATM Research) a cui SEA partecipa.

L'Airport CDM si propone di incrementare l'efficienza e la puntualità dello Scalo attraverso il miglioramento del flusso di traffico e della gestione della capacità aeroportuale, riducendo i ritardi, aumentando la prevedibilità degli eventi ed ottimizzando l'utilizzo delle risorse.

¹ Manuale di Aeroporto – CAP. 7.1(b): Il sistema che il gestore usa per fornire le informazioni aeronautiche inserite nella pubblicazione di notam: emissione e diffusione sullo scalo

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI COORDINAMENTO OPERATIVO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 11-3

L'A-CDM rappresenta soprattutto un cambio di metodologia operativa nella gestione del "Turnaround": da "First come - First served" a "First ready - First Served".

Uno dei principali obiettivi del CDM è la valutazione del "Target Take Off Time" (TTOT) nel modo più accurato possibile per permettere di migliorare la pianificazione "en route" e "sector" da parte dell'ATM Europeo; questo è raggiungibile mediante l'implementazione di una serie di "DPI" (Departure Planning Information) e di "EFD" (Flight Update Messages) interscambiati con la CFMU. Pertanto, l'Airport CDM può essere considerato come la base per il collegamento dell'aeroporto al sistema ATM.

L'A-CDM prevede una migliore collaborazione tra le varie parti utilizzando dati sempre più aggiornati, di migliore qualità e con significato univoco; tutte le procedure e le politiche di comunicazione vengono così standardizzate al fine di ridurre ogni possibile fonte di errore.

Le specifiche tecniche relative all'implementazione operativa dell'A-CDM sono contenute al capitolo 9.3 "Apron Management Service" del presente Regolamento.

11.3 Servizi di assistenza aeroportuale obbligatori (voli di Stato, voli umanitari, voli operanti in presenza di sciopero)

11.3.1 Pagamento diritti, corrispettivi e tariffe – esenzioni

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 23.09.2011 in materia di trasporto aereo di Stato definisce:

Qualifica di voli di stato: attribuita alle attività aeronautiche esercitate, con aeromobili di Stato, equiparati o privati, per disposizione della Presidenza del Consiglio dei ministri e, eccezionalmente, di altre Amministrazioni dello Stato, in presenza di specifiche esigenze tecniche, organizzative o protocollari ovvero di impedimenti al normale svolgimento delle operazioni aeree o aeroportuali.

Ente competente: Sottosegretario di Stato delegato, sentito il parere del Segretario generale della Presidenza del Consiglio dei ministri, su proposta dell'Ufficio per i voli di Stato, di Governo e umanitari.

Tipologie di aeromobili:

- in via primaria, aeromobili dedicati principalmente a tale fine, allestiti e gestiti dall'Aeronautica Militare, avvalendosi anche delle relative strutture;
- in via sussidiaria, aeromobili appartenenti a reparti militari secondo specifiche intese stipulate con l'Amministrazione della Difesa;
- in via residuale, altri aeromobili di Stato ovvero aeromobili equiparati ai sensi degli articoli 744 e 746 del Codice della Navigazione, sulla base di apposite convenzioni stipulate dalla Presidenza del Consiglio dei ministri con i relativi gestori;
- in via eccezionale, aeromobili appartenenti a privati esercenti il trasporto aereo.

Secondo il Codice della Navigazione Artt.744 e seguenti, e sulla base e della L.324/76 Art.1, si individuano le seguenti categorie di esenzioni:

ESENZIONI	DIRITTI TASSE TARIFFE	SERVIZI ASSISTENZA	INFRASTRUTTURE CENTRALIZZATE
AA/MM di Stato (la qualifica di volo di Stato è attribuita ai sensi dell'art.746 del Codice della Navigazione)	ESENTI	ESENTI	ESENTI
AA/MM militari	ESENTI	A PAGAMENTO	ESENTI

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI COORDINAMENTO OPERATIVO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 11-4

AA/MM di proprietà dello Stato, destinati esclusivamente alle forze di Polizia dello Stato, alla Dogana, al Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco ² , alla Protezione Civile, o ad altro servizio di Stato	ESENTI	A PAGAMENTO	ESENTI
AA/MM (di soggetti pubblici o privati) utilizzati, anche occasionalmente, per attività dirette alla tutela della sicurezza nazionale	ESENTI	A PAGAMENTO	ESENTI
AA/MM privati che svolgono particolari tipologie di trasporto previste dalla direttiva DPCM del 23.1.2008	ESENTI	A PAGAMENTO	ESENTI
AA/MM privati individuati dal Ministero dei Trasporti, che svolgono un servizio di Stato di carattere non commerciale	ESENTI	A PAGAMENTO	ESENTI
AA/MM di Stato stranieri non adibiti a servizi commerciali	ESENTI DIRITTI APPRODO RICOVERO E SOSTA IN CONDIZIONI DI RECIPROCIÀ	A PAGAMENTO	ESENTI

11.3.2 Comunicazioni e prestazioni indispensabili nei servizi aeroportuali in occasione di scioperi³

11.3.2.1 Comunicazioni

Termini di preavviso

I soggetti che proclamano lo sciopero hanno l'obbligo di comunicare per iscritto nei termini di preavviso (tra 12 e 60 giorni) la durata, le modalità di attuazione e le motivazioni dell'astensione collettiva dal lavoro alle amministrazioni competenti (ENAC, l'Osservatorio sui conflitti Sindacali

² Impiegati per interventi di soccorso pubblico.

³ Riferimenti normativi:

- Legge n. 146/1990: Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge;
- Delibera n. 12/449 del 29.10.2012 della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali;
- Circolare ENAC serie EAL n. 19 sui voli da garantire in caso di scioperi nazionali;
- Delibera 14/387 della Commissione di Garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali: Nuova Regolamentazione provvisoria delle prestazioni indispensabili e delle altre misure di cui all'art. 2.2 della L. n. 146/1990 e s. m., nel settore del trasporto aereo (pubblicata in GURI n. 250 del 27.10.2014).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI COORDINAMENTO OPERATIVO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 11-5

presso il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti e la Commissione di Garanzia) e al Gestore, al fine di consentire una gestione ottimale del fenomeno ed un monitoraggio delle sue ripercussioni sull'attività aeroportuale.

Le comunicazioni ad ENAC devono essere indirizzate direttamente alla Direzione Territoriale competente in caso di sciopero locale, alla Direzione Sviluppo Trasporto Aereo (all'indirizzo mail/fax dedicato) per gli scioperi che interessino più aeroporti.

Richieste dei Vettori

Prima dello sciopero e con almeno 8 giorni di anticipo, i Vettori inviano ad ENAC un elenco dei voli che chiedono di garantire, attraverso un modulo predisposto ad hoc. In mancanza di tale richiesta, ENAC provvede autonomamente a stilare il piano dei voli garantiti, secondo i criteri dettagliati stabiliti nella Circolare ENAC serie EAL n.19.

Adempimenti ENAC

ENAC procede alla valutazione delle richieste dei Vettori rispetto ai criteri stabiliti dalle norme in materia e predisponde l'elenco dei voli da garantire; trasmette tale lista via pec ai Vettori, alle società di Gestione interessate, alla Commissione di Garanzia, al Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, ad Assaereo, Assaeroporti, Assohandler, Assocatering ed IBAR entro 6 giorni precedenti la data dello sciopero.

In caso di scioperi nazionali, ENAC pubblica, altresì, la lista dei voli garantiti sul suo sito web.

Scioperi ENAV

Nel caso di scioperi di ENAV i Vettori devono inviare le loro richieste riguardo i voli da garantire alla Direzione Sviluppo Trasporto Aereo di ENAC almeno 9 giorni lavorativi prima della data di effettuazione dello sciopero.

I criteri per l'individuazione dei voli da garantire prevedono in aggiunta il 50% dei voli intercontinentali in partenza.

Sono infine assicurati da ENAV anche tutti i voli di posizionamento, sorvoli e attraversamenti dello spazio aereo italiano.

Comunicazione Gestore - ENAC

Come previsto dalla Delibera della Commissione di Garanzia n.12/449 del 29 ottobre 2012, le società aeroportuali (Gestori, Prestatori di servizi, etc.) e di trasporto aereo, ricevuta la proclamazione di uno sciopero di rilevanza locale, hanno l'obbligo, nello stesso giorno della ricezione di informare ENAC (gli organi centrali e periferici in base alle rispettive competenze).

11.3.2.2 Prestazioni indispensabili

Come previsto dall'Art.3 della L. n. 146/1990 sulla Regolamentazione delle prestazioni indispensabili, modificata dalla L. n. 83/2000 nel settore del trasporto aereo, in caso di sciopero, il regolare svolgimento delle operazioni di assistenza deve essere comunque sempre garantito per le seguenti categorie di voli:

- gli aeromobili in pericolo nel territorio nazionale;
- i voli di Stato nazionali, ivi compresi i voli militari ed assimilabili, i voli di Stato ed i voli militari di paesi esteri;
- i voli, nazionali od internazionali, direttamente connessi con esigenze di emergenza, soccorso, sanitarie ed umanitarie, interne od estere.

Ai sensi della Circolare ENAC serie EAL n.19 sopra citata, viene altresì salvaguardata una serie di altri voli nazionali ed internazionali in base ai criteri ed esigenze stabilite dalla legge.

È inoltre assicurato, sia mediante i voli ricompresi nelle prestazioni indispensabili che mediante voli cargo, il trasporto di merci deperibili, animali vivi, medicinali, nonché generi qualificati come generi di prima necessità e come merci necessarie per il rifornimento delle popolazioni e per la continuità delle attività produttive nei servizi pubblici essenziali, rimpatrio cittadini espulsi, limitatamente alle relative prestazioni indispensabili. Tali voli rientrano nell'elenco dei voli garantiti

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI COORDINAMENTO OPERATIVO	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 11-6

solo se il Vettore presenta dettagliate dichiarazioni a dimostrazione della tipologia di volo e/o della merce da trasportare. In particolare, i Vettori cargo devono comunicare al Gestore ed ai propri prestatori di servizi con congruo anticipo tipologia di merce trasportata ed elenco dei voli che devono essere garantiti. Nel caso in cui non fossero rispettati i termini di preavviso previsti per le comunicazioni, tali voli non potranno essere garantiti.

Inoltre, al fine di consentire e garantire un corretto esercizio del diritto di sciopero ed al contempo salvaguardare la tutela dei diritti costituzionali della persona, quali la libertà e la sicurezza dell'individuo, nonché rispettare gli obiettivi collettivi nella sicurezza delle infrastrutture, nell'ordine pubblico e nelle operazioni aeronautiche, tra le prestazioni "minime" da assicurare ai passeggeri in arrivo vengono inoltre inclusi - per qualsiasi volo, anche se non previsto tra quelli garantiti - i seguenti servizi di assistenza:

- posizionamento dei tacchi all'aeromobile parcheggiato in piazzola;
- attività di sbarco dei passeggeri e relativo trasporto fino all'aerostazione, mediante scale e autobus o mediante loading bridge.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI ASSISTENZA AEROPORTUALE IN CONDIZIONI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (RIDUZIONI DI CAPACITÀ E CONTINGENCY)	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 12-1

12 SERVIZI DI ASSISTENZA AEROPORTUALE IN CONDIZIONI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (RIDUZIONI DI CAPACITÀ E CONTINGENCY)

L'Airport Duty Manager mantiene i flussi informativi con gli Operatori aeroportuali e con gli Enti di Stato interessati per definire congiuntamente, per quanto di competenza, la risoluzione delle criticità operative o emergenze che possano limitare la capacità dello scalo, o l'operatività dei vari soggetti operanti sullo stesso.

Inoltre, l'Airport Duty Manager coordina l'attività di ciascun soggetto nel rispetto delle singole funzioni, al fine di arrivare nel minor tempo possibile, e creando la minor turbativa possibile agli Operatori non direttamente coinvolti, alla risoluzione delle criticità.

Procedure operative specifiche potranno regolamentare l'operatività in presenza di funzionamento degradato di specifici processi (ad esempio BHS, sistemi informativi operativi, scioperi che interessano singoli Operatori o specifiche attività).

Allo scopo di risolvere situazioni di criticità operativa, la Direzione Operations si avvarrà del diritto di richiedere particolari prestazioni di assistenza da parte degli Operatori presenti sullo scalo, anche per voli non di diretta competenza. L'Operatore, compatibilmente con le risorse al momento disponibili, dovrà in tal caso garantire l'assistenza ai soggetti che, pur non essendo suoi clienti, la richiedano, applicando per i servizi prestati i relativi corrispettivi. In particolare, dovrà fornire la propria collaborazione per le operazioni di soccorso, in conformità alle disposizioni impartite dagli enti competenti.

12.1 Comitato Risposta Crisi

La sala denominata Centro Operativo per l'Emergenza (COE) sede del "Comitato Risposta Crisi" (CRC) costituisce un luogo adeguatamente attrezzato per la riunione del Crisis Response Committee formato dagli Enti aeroportuali coinvolti nella soluzione di qualsiasi crisi riguardante l'aeroporto di Malpensa.

Variando il tipo di problematica da affrontare, anche la composizione del comitato sarà variabile; ci si avvarrà quindi delle professionalità presenti in aeroporto a seconda delle necessità contingenti.

12.1.1 Attivazione CRC

Per crisi si intende qualsiasi evento prevedibile o meno che determini o potenzialmente possa determinare una riduzione superiore al 40% della capacità aeroportuale fino al blocco totale delle attività.

Specificamente le crisi possono essere dovute a:

- emergenze o incidenti aerei interni o esterni al sedime aeroportuale;
- eventi meteorologici;
- emergenze sanitarie;
- atti di terrorismo;
- difficoltà di accesso alle strutture dovute a manifestazioni, scioperi, incidenti o eventi meteo;
- incendi strutturali;
- fallimento delle procedure di back-up in caso di blackout di sistemi vitali per l'operatività dell'aeroporto;
- carenza carburante;
- tutte quelle crisi non prevedibili o che, anche se previste, esplichino i loro effetti in maniera diversa da quanto ci si poteva attendere.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI ASSISTENZA AEROPORTUALE IN CONDIZIONI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (RIDUZIONI DI CAPACITÀ E CONTINGENCY)	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 12-2

12.1.2 Composizione e convocazione CRC

La composizione tipica dà titolo ad accedere, anche virtualmente, ai seguenti Enti/operatori:

- il Direttore Territoriale dell'ENAC o suo delegato;
- gli operativi più alti in grado in servizio degli Enti di Stato;
- l'Airport Duty Manager – Direzione Operations SEA;
- un rappresentante ENAV;
- il Capo Scalo di Compagnia o suo rappresentante;
- un rappresentante AOC e/o Comitato Utenti.

La convocazione viene effettuata dal Gestore e deve ritenersi automatica ricevuta la segnalazione di incidente.

La mancata presenza di uno o più soggetti titolati non invalida l'attività del Comitato.

12.1.3 Procedure di settore per partecipazione a CRC

Ogni Ente è tenuto a predisporre una procedura interna per garantire la presenza del proprio rappresentante che sarà titolato a prendere le necessarie decisioni.

12.1.4 Scopo CRC

Lo scopo del comitato è di mantenere il più alto grado di operatività aeroportuale possibile, compatibilmente con il tipo di crisi e con il rispetto delle condizioni di sicurezza.

Il CRC ha poteri consultivi ed esegue i provvedimenti emanati da ENAC aventi ad oggetto:

- la chiusura dell'aeroporto o di parti di esso;
- la riduzione del disagio dei passeggeri.

Inoltre, può stabilire flussi, penalizzazioni operative, priorità all'atterraggio o al decollo di determinati voli, emanare sequenze di voli in partenza.

Il Comitato potrà, sempre nel rispetto delle leggi, prendere provvedimenti mirati anche in deroga o in contrasto alle normali procedure in uso.

12.1.5 Dotazioni CRC

La sala è dotata di

- 10 telefoni abilitati alle chiamate verso l'esterno rispondenti ai numeri:
 - 02 748 67724 – ENAC;
 - 02 748 67721 – Airport Duty Manager-Direzione Operations SEA;
 - 02 748 67722 – rappresentanti di Compagnia e AOC/ Comitato Utenti;
 - 02 748 67723 – rappresentante Polizia;
 - 02 748 67725 – rappresentante Carabinieri;
 - 02 748 67727 – rappresentanti Dogana e Guardia di Finanza;
 - 02 748 67728 – rappresentante ENAV;
 - 02 748 67716 – Vigili del Fuoco;
 - 02 748 60126 – 112 Sanitario
 - 02 748 67726 – Sanità Aerea
- fax n. 02 748 67020;
- n. 5 radio;
- PC;
- 2 TVCC con collegamento satellitare;
- 1 PC con collegamento SITÀTEX;
- fotocopiatrice.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI ASSISTENZA AEROPORTUALE IN CONDIZIONI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (RIDUZIONI DI CAPACITÀ E CONTINGENCY)	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 12-3

12.1.6 Comunicazioni con la stampa

Nel caso la crisi sia di tale gravità da interessare la stampa, i comunicati ufficiali dell'aeroporto saranno forniti a cura del Comitato. La Direzione *Public Affairs and External Communication* di SEA farà propri i comunicati forniti.

12.2 Operazioni in condizioni di visibilità ridotta (All Weather Operations)¹

Con il termine *All Weather Operations (AWO)* si intende: *“Qualsiasi operazione di rullaggio, decollo o atterraggio nelle condizioni in cui il riferimento visivo è limitato dalle condizioni meteorologiche”*.

Le AWO presuppongono lo sviluppo di misure e azioni, secondo un piano locale predeterminato, che garantiscano la sicurezza di tutte le operazioni al suolo riducendo al minimo il rischio di incursioni di pista o collisioni al suolo tra aeromobili e/o veicoli e/o infrastrutture.

I criteri e le procedure a cui far riferimento nella gestione di operazioni in CAT II/III, LVTO e nelle diverse “Condizioni di Visibilità” riscontrabili sull'area di movimento sono descritte nel Manuale di Aeroporto – CAP 23; in particolare, tratta delle norme e procedure che si applicano alle operazioni effettuate a partire dal verificarsi della condizione di Visibilità 2 così come di seguito definita e prescrivono parametri di sicurezza delle operazioni a terra principalmente allo scopo di:

- ridurre il rischio di incursioni di pista e/o collisioni al suolo tra aeromobili e/o veicoli e/o infrastrutture;
- assicurare l'integrità dei segnali ILS irradiati durante avvicinamenti in CAT II/III.

L'attivazione delle procedure in bassa visibilità (LVP) ha essenzialmente lo scopo di assicurare l'integrità del segnale ILS irradiato durante avvicinamenti di aeromobili in CAT II/III ed allo stesso tempo di ridurre il rischio di incursioni di pista.

¹ Riferimenti:

- Regolamento Operazioni Ogni Tempo nello Spazio Aereo Nazionale”, Ed.1 del 30/06/2003 e s. m. e i.;
- APT-05 “Procedure in caso di avaria o degrado di installazioni aeroportuali per operazioni in bassa visibilità” del 20-01-2000 e s. m. e i.;
- Manuale di Aeroporto – CAP. 23: Operazioni in bassa visibilità.
- PANS ATM/501 (Doc 4444) Ed. XIV e s.m. e i.;
- Doc 9365-AN/910 “Manual of all Weather Operations”;
- Eur. Doc. 013 “European Guidance Material on Aerodrome Operations under limited visibility conditions”;
- Doc 9476-AN/976 “Manual of Surface Movement Guidance and Control Systems”;
- MO-ATM;
- AIP Italia;
- AOP.OA 65296 del 26-03-2008 – Comunicazione attivazione LVP;
- AOP.OA 0037759 del 19-02-2009- Gestione operativa delle stopbars;
- AOP.OA 0134211 del 26/06/2009 – Pubblicazione in AIP delle LVP;
- AOP.OA 64565 del 09-03-2010 AWO CAT II/III -Linee guida per gli enti ATS Ed. 4.0;
- AOP 14789 del 18.01.2012 – OdS P 2/2012 – Determinazione della RVR per i riporti MET REPORT/SPECIAL.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI ASSISTENZA AEROPORTUALE IN CONDIZIONI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (RIDUZIONI DI CAPACITÀ E CONTINGENCY)	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 12-4

Le procedure connesse alle Condizioni di visibilità 2 e 3 hanno essenzialmente lo scopo di ridurre il rischio di incursioni di pista e/o collisioni al suolo tra aeromobili e/o veicoli e/o infrastrutture ed il mantenimento della *situational awareness*.

12.3 Piano Emergenza Neve²

12.3.1 Comitato Aeroportuale Neve

Il comitato aeroportuale Neve³ si riunisce presso la sede del COE (Centro Operativo Emergenza), al Terminal 1 – Sat. B, III piano, ed è costituito dai responsabili di:

- ENAC
- ENAV
- SEA
- AOC
- Prestatore di servizi.

Con riferimento al Piano Emergenza Neve, si veda il cap. 24 del Manuale di Aeroporto.

12.4 Airport Passenger Contingency Plan

Il Contingency Plan è un metodo pianificato e dettagliato di intervento, per aiutare/assistere i passeggeri, in caso sia dichiarato lo “stato di contingency”.

La procedura “*Airport Passenger Contingency Plan*” è supplementare e di supporto e deve, quindi, essere letta in parallelo ai piani di contingency (es. Procedura di Gestione Emergenza Neve, Pianificazione d’Emergenza Integrata).

L’*Airport Passenger Contingency Plan* si applica a tutti i casi di contingency, ossia il verificarsi di circostanze eccezionali (ad esempio calamità naturali o nevicate di forte entità), che causano, per periodi di tempo prolungati, una significativa riduzione della capacità operativa aeroportuale, con conseguenti cancellazioni o ritardi dei voli programmati.

Lo “stato di contingency” viene attivato dal Comitato Risposta Crisi (CRC), come definito nelle specifiche procedure aziendali esistenti. Eventualmente, solo se ritenuto necessario dalle Autorità Competenti (ENAC/Direzione Operations SEA), può essere attivato anche a seguito di eventi, che non generino l’attivazione del CRC, ma che creino, comunque, notevoli disagi ai passeggeri e all’utenza aeroportuale.

Più in generale l’*Airport Passenger Contingency Plan* deve contemplare flessibilità ed adattabilità, in funzione della gravità dell’evento occorso e delle condizioni che possono variare nel tempo.

Un elenco esemplificativo e non esaustivo dei tipi di contingency è fornito di seguito:

EVENTI CON EFFETTI PIANIFICABILI O PREVEDIBILI CON PREAVVISO > 48H

1. emergenze neve/meteo locale;

² Riferimenti:

Manuale di Aeroporto – CAP. 24 (B): Piano Emergenza Neve.

³ Rif. lettera ENAC 09/01/2001 Prot. N. 10-01/PRE

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	SERVIZI DI ASSISTENZA AEROPORTUALE IN CONDIZIONI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (RIDUZIONI DI CAPACITÀ E CONTINGENCY)	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 12-5

EVENTI CON EFFETTI PIANIFICABILI O PREVEDIBILI CON PREAVVISO ≤ 48H

2. disastro aereo remoto;
3. atti terroristici in aeroporti di provenienza;
4. dirottamenti;
5. evento meteo/geologico remoto con ripercussioni dilazionate;
6. contaminazione, radiazioni remote con ripercussioni dilazionate;

EVENTI CON EFFETTI IMPROVVISI

7. disastro aereo;
8. evento meteo/geologico locale;
9. violenti eventi atmosferici locali;
10. blackout parziale o totale (ATC o aeroportuale);
11. atto terroristico;
12. contaminazione, radiazioni locali;
13. interruzioni operatività Vettori aerei o scioperi improvvisi operatori trasporto aereo;
14. danni o guasti bloccanti a infrastrutture aeroportuali strategiche (piste, BHS, impianti ICT).

In particolare, SEA ha predisposto a titolo gratuito una serie di interventi aggiuntivi, rispetto a quelli offerti da Vettori e società di *Handling*, per assistere al meglio i passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto.

Un gruppo di dipendenti SEA, appositamente formati, saranno a disposizione dei passeggeri presso i due terminal; verranno allestiti punti di assistenza chiamati "Airport Help" dove il personale fornirà informazioni aggiornate sull'operatività dei voli e, in caso di necessità, potrà offrire ai passeggeri buoni pasto, kit per neonati e giochi per i bambini.

In caso di necessità verranno predisposte aree dove pernottare in aeroporto.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-1

13 ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA

13.1 Introduzione¹

In questa parte del Regolamento, si disciplinano i requisiti, le regole, le procedure che Operatori e Vettori debbono necessariamente osservare per poter svolgere attività in aeroporto e per mantenere il diritto ad esercitare l'attività, nonché i meccanismi attraverso cui il Gestore aeroportuale esercita i compiti di coordinamento e controllo.

Nel presente capitolo si richiamano le tematiche inerenti alla safety aeronautica/aeroportuale, già disciplinate in altri capitoli del presente Regolamento, e la responsabilità del rispetto da parte di ciascuno, nonché l'impegno nel concorrere al raggiungimento dei migliori obiettivi di safety, anche partecipando e collaborando alle iniziative promosse dal Gestore (*Aerodrome Safety Committee, Local Runway Safety Team, FOD Prevention ecc.*).

13.2 Procedura e verbale di accesso

13.2.1 Accesso dei prestatori di servizi di assistenza a terra

Gli artt. 4,5 e 6 del Decreto legislativo 18/99 individuano le soglie di traffico atte a consentire che le attività di assistenza a terra siano svolte in regime di libero mercato da "Prestatori" ed "Autoproduttori".

Per effettuare uno o più servizi di assistenza a terra, indicati nell'Allegato A del D.Lgs.18/99, l'interessato dovrà risultare in possesso dell'apposito certificato rilasciato da ENAC in corso di validità per il servizio o i servizi che intende attivare.

Il certificato, rilasciato in conformità a quanto previsto dal Regolamento ENAC "Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra", Ed.8 del 05/05/2023, avrà validità per l'aeroporto per il quale è stato rilasciato, per l'effettuazione dei servizi di assistenza a terra elencati nel provvedimento e per l'espletamento degli stessi da parte del soggetto certificato.

¹Riferimenti:

- D. Lgs.18/99 del 13/01/1999 (Attuazione della direttiva CEE relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità) e s. m. e i.;
- Regolamento ENAC sulla Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra, nella sua ultima edizione;
- Regolamento (UE) n. 139/2014.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-2

13.2.2 Procedura di accesso

Premesso che presso l'aeroporto di Malpensa è in vigore un provvedimento Enac di limitazione sui servizi di assistenza a terra (Provvedimento del Direttore Generale dell'ENAC n.65523 del 5 giugno 2019, come successivamente modificato e integrato dal Provvedimento ENAC n. 48 del 4 luglio 2023) che sancisce:

a) ai sensi dell'art. 4, co. 2 del decreto legislativo n. 18 del 1999, l'accesso ai servizi di assistenza a terra sull'aeroporto di MilanoMalpensa per l'aviazione commerciale è limitato, fino alla data del 5 giugno 2026, a:

- 1) tre prestatori per le categorie 3 e 5 - con esclusione della sottocategoria 5.7;
- 2) due prestatori per la categoria 5 riferita esclusivamente ai servizi di assistenza per i voli merci e posta (cd. All cargo);

b) ai sensi dell'art. 5, co. 2, del decreto legislativo n. 18 del 1999, l'accesso ai servizi di assistenza a terra sull'aeroporto di Milano Malpensa per l'aviazione commerciale è limitato, fino alla data del 5 giugno 2026, a due utenti in autoproduzione per le categorie 3 e5, con esclusione della sottocategoria 5.7;

c) sono autorizzati a fornire servizi di assistenza ai voli merci e posta (cd. All cargo), nelle aree denominate Apron 700 e 800, un numero massimo di 4 operatori, secondo i limiti numerici complessivi stabiliti nel medesimo provvedimento;

d) ai sensi dell'art. 4, co. 2 del decreto legislativo n. 18 del 1999, l'accesso ai servizi di assistenza a terra sull'aeroporto di Milano Malpensa, per l'aviazione generale, è limitato, fino alla data del 5 giugno 2026 a quattro prestatori, in possesso della certificazione, per le categorie 3 e 5, con esclusione della sottocategoria 5.7;

Al fine di poter esercitare il proprio ruolo di coordinamento delle attività di handling e di garanzia di sicurezza e qualità dei servizi, tutti i prestatori di servizi di assistenza a terra, con particolare riferimento a quelli limitati ai sensi del provvedimento ENAC su citato, dovranno sottoscrivere obbligatoriamente, entro sei mesi dalla richiesta in tal senso pervenuta dal Gestore, un contratto, standard preventivamente approvato da ENAC, che regoli l'esecuzione delle singole attività svolte in conformità ai parametri di qualità e sicurezza previsti presso lo scalo.

Il contratto che sarà stipulato tra il prestatore dei servizi di assistenza a terra e il Gestore, dovrà prevedere almeno i seguenti elementi:

- l'elenco delle attività regolate;
- durata non superiore al provvedimento di limitazione su citato;
- politiche di gestione ambientale;
- pianificazione utilizzo risorse e mezzi;
- indicazione delle norme e dei comportamenti ai fini del rispetto della safety e della security aeroportuale;
- le garanzie da presentare a copertura degli obblighi contrattuali,
- la definizione della polizza di assicurazione RCT a copertura dei rischi,
- gli indicatori di standard qualitativi dei servizi inerenti alle attività da svolgere e i livelli di qualità da mantenere in coerenza con i parametri in essere nello scalo;
- le penali e le sanzioni previste per le violazioni delle norme vigenti, del Regolamento di Scalo e degli standard qualitativi indicati nel contratto stesso;
- le clausole risolutive del contratto stesso;
- Il divieto di cessione del contratto stesso;

L'oggetto del contratto, le garanzie e il massimale della polizza RCT saranno soggette a variazione in funzione delle Categorie Certificate da ENAC. Nel caso di cessazione del contratto con il Gestore, quest'ultimo ne darà pronta comunicazione ad ENAC per gli adempimenti di propria competenza.

La mancata sottoscrizione del contratto suddetto costituisce una violazione degli obblighi di cui al presente Regolamento di Scalo con conseguente applicazione delle relative sanzioni.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-3

Il Prestatore si impegna:

1. titolo per l'accesso

- a. a non utilizzare il certificato oltre il termine di validità, salva la ulteriore prosecuzione dell'attività, previo rinnovo della certificazione da parte dell'ENAC;
- b. a non trasferire la propria certificazione ad altro Prestatore;
- c. a non utilizzare il certificato oltre i limiti di quanto in esso specificamente autorizzato, relativamente alle categorie di servizi di assistenza a terra, espressamente indicati nella specifica di certificazione;
- d. a non svolgere sullo scalo attività aggiuntive diverse da quelle previste nella specifica del certificato, salva la previa autorizzazione dell'ENAC all'estensione o modifica della stessa.

2. categorie di servizi

- a. ad espletare i servizi in modo conforme allo standard operativo e qualitativo vigente sullo scalo;
- b. ad assicurare, nell'ambito della/e categoria/e prescelta/e, i servizi appartenenti alla/e medesima/e per i quali ha ottenuto la certificazione; per l'elenco dei servizi si rinvia all'allegato A al D. lgs. 18/99.

3. esercizio dell'attività

Fermi restando i compiti di certificazione e vigilanza di ENAC, al fine di consentire a SEA, in qualità di Ente Gestore dello scalo e nell'ambito delle sue funzioni istituzionali, l'esercizio dei compiti di coordinamento e di controllo sulle attività di tutti gli operatori presenti, così da poter organizzare il servizio aeroportuale in modo da garantire l'efficiente utilizzazione delle risorse e degli spazi, il Prestatore/Autoprodotto si impegna:

a. quanto alle operazioni, in particolare in air side:

- a comunicare l'elenco degli utenti clienti già serviti o che la stessa intende servire sullo scalo sulla base dei contratti stipulati, con particolare riferimento alla tipologia degli aeromobili dagli stessi impiegati, nonché ogni ulteriore variazione;
- a fornire un elenco dettagliato dei mezzi a propria disposizione, precisando se gli stessi sono posseduti a titolo di proprietà o ad altro titolo;
- ad aggiornare tale elenco in caso di variazioni;
- a dimensionare costantemente le risorse (persone e mezzi) utilizzate, sulla base del numero e della tipologia dei propri Vettori clienti e della tipologia di traffico dello scalo;
- a comunicare tempestivamente al Gestore ogni situazione di criticità tale da limitare o impedire la normale fornitura dei servizi di assistenza a terra, con indicazione dei tempi e delle modalità di risoluzione delle stesse;
- a garantire la fornitura del servizio non solo ai propri Vettori clienti, ma, qualora ve ne sia richiesta, a tutti i vettori che anche occasionalmente si trovino ad operare sullo scalo, secondo la procedura di seguito allegata;
- a garantire la regolare operatività, direttamente o tramite opportuni accordi con gli Operatori presenti sullo scalo, in possesso dei requisiti d'idoneità, dandone comunicazione al Gestore e provvedendo altresì ad informare tempestivamente il Gestore, ENAV ed ENAC di ogni possibile interruzione del servizio;

b. quanto alla manutenzione mezzi:

- a provvedere alla tempestiva rimozione dei mezzi non in uso o non funzionanti, così da mantenere sempre sgombrare le aree ove devono avere luogo le operazioni;
- assicurare, mediante attività di costante manutenzione, debitamente certificata, il corretto funzionamento dei mezzi, formalizzando altresì un metodo di assegnazione di questi che consenta di risalire immediatamente al conducente del mezzo medesimo (veicolo o GSE);
- Per ulteriori specifiche, si rimanda al Capitolo 16 del Manuale di Aeroporto.

c. quanto ai requisiti del personale:

- a provvedere affinché il personale impegnato in operazioni di guida sul piazzale sia in possesso della apposita patente aeroportuale ("Abilitazione alla guida") e conosca le norme relative alla circolazione dei mezzi e del personale sull'intera area di movimento;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-4

- a provvedere affinché il personale sia in possesso delle tessere d'accesso all'aeroporto ed abbia frequentato i corsi di sicurezza e comunque possieda tutti i requisiti per l'accesso alle aree previsti dalle disposizioni in vigore sull'aeroporto;
 - a provvedere, a propria cura e spese, affinché il personale la cui attività venga svolta a contatto con il pubblico viaggiante, tra cui passeggeri con disabilità o mobilità ridotta, venga sottoposto ad adeguata formazione in materia di assistenza ai PRM, secondo quanto espressamente indicato dal Regolamento (CE) n. 1107/2006 e dalla Circolare ENAC GEN 02B;
 - ad assicurare che tutto il suo personale operativo, amministrativo, di staff e manageriale abbia familiarità con la lingua italiana, al fine di consentire il puntuale coordinamento delle attività da parte di SEA e delle autorità aeroportuali;
- d. quanto alla sicurezza e alla prevenzione degli incidenti:
- a svolgere la propria attività in conformità a quanto previsto nel Manuale delle Operazioni, riportando nello stesso i servizi svolti, le infrastrutture aeroportuali richieste e la descrizione delle procedure operative di utilizzo delle stesse, che dovranno essere coerenti con le procedure operative vigenti in ambito aeroportuale;
 - ad assicurare l'attuazione del proprio programma di sicurezza e di prevenzione degli incidenti, nel rispetto (i) delle disposizioni che regolano le operazioni sottobordo e di piazzale, con particolare riferimento alla disposizione dei mezzi e al trattamento di bagagli e merci e (ii) della procedura per la notifica degli eventi per i quali è previsto un report obbligatorio;
- e. quanto ai livelli di qualità:
- a dotarsi di una Carta dei Servizi, nella quale siano descritti i livelli qualitativi dei servizi erogati, che dovranno essere coerenti con i livelli vigenti sull'intero scalo; in difetto, dovranno essere assicurati i livelli qualitativi indicati nella Carta dei Servizi del Gestore aeroportuale;
- f. quanto alla security:
- a non lasciare incustodita la merce o i bagagli che non sia stato possibile caricare a bordo o stivare;
 - ad indicare al Gestore le figure responsabili e le relative attribuzioni;
 - ad attuare gli adempimenti di competenza previsti dal Programma Nazionale di Sicurezza.

4. Affidamento di servizi a terzi

In ottemperanza al Regolamento ENAC Edizione 8 in data 8 maggio 2023, l'affidamento di servizi è consentito tra prestatori certificati.

A norma dell'art. 10 del suddetto Regolamento, l'affidamento di servizi oggetto di certificazione, negli aeroporti sopra soglia individuati ai sensi del d.lgs. 18/99 è consentito tra prestatori certificati sullo stesso aeroporto e unicamente per le stesse categorie di servizi per le quali sono certificati. Ciascuna delle categorie di servizi di assistenza a terra di cui all'allegato "A" del d.lgs. 18/99 può essere affidata nella sua totalità, purché nel medesimo aeroporto operino almeno due prestatori effettivi.

Si rammenta che l'affidamento a terzi è ammesso previa autorizzazione dell'ENAC e comunicazione al Gestore aeroportuale. Resta inteso che i soggetti già in possesso di attestazione d'idoneità tecnica, autorizzati al subappalto ai sensi delle precedenti Edizioni del Regolamento, possono proseguire la propria attività solo sino alla scadenza naturale del contratto.

5. spazi/impianti

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-5

Il Prestatore raggiunge accordi con SEA per l'assegnazione di aree e spazi, ove disponibili, idonei all'attività esercitata e s'impegna ad utilizzarli secondo le modalità previste negli accordi con il Gestore aeroportuale ed indicate nel presente Regolamento di Scalo².

Dichiara che gli spazi sono conformi ai requisiti previsti dalla normativa ai fini dell'espletamento dell'attività in aeroporto. S'impegna a mantenere gli stessi con la dovuta diligenza ed a restituirli al Gestore in buono stato.

Nel caso di revoca della certificazione rilasciata da ENAC l'Operatore s'impegna a cessare la propria attività sullo scalo ed a restituire gli spazi entro il termine contrattualmente previsto o comunicato dal Gestore aeroportuale.

Entro il medesimo termine l'Operatore deve provvedere alla restituzione agli Enti competenti delle tessere ed abilitazioni aeroportuali, secondo quanto previsto dalle disposizioni vigenti.

13.2.3 Verifiche del Gestore aeroportuale

Il Gestore, entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta ad operare e della necessaria documentazione, ivi inclusa la copia della certificazione rilasciata all'Operatore, provvede a concordare con l'Operatore o l'Autoproduttore, le condizioni logistiche propedeutiche all'avvio delle attività.

In caso di mancato accordo, il Gestore dovrà darne comunicazione motivata alla Direzione Territoriale per il seguito di competenza.

In caso di accordo, d'intesa con la Direzione Territoriale, provvede alla redazione del verbale d'accesso.

13.2.4 Verbale d'accesso

Un rappresentante del Gestore e uno del Prestatore/Autoproduttore, muniti dei previsti poteri, sottoscrivono alla presenza del Direttore Aeroportuale o di un suo delegato il "Verbale di accesso ed inizio attività".

Nel verbale, il Prestatore di servizi dichiara di conoscere ed accettare i contenuti del Regolamento di Scalo in vigore sull'aeroporto, impegnandosi ad uniformare la propria attività a quanto nello stesso previsto; dichiara inoltre di impegnarsi a garantire la sicurezza, la qualità delle operazioni nell'ambito aeroportuale e la regolarità del servizio fornito. In allegato 13.2.4, viene riportato lo schema di verbale d'accesso "tipo".

13.3 Organizzazione e responsabilità del Prestatore di servizi

13.3.1 Sistema SMS

13.3.1.1 Manuale delle Operazioni

Il Manuale delle Operazioni di ciascun prestatore di servizi dovrà riportare un sistema di gestione che contenga:

1. delle politiche di safety adottate e le relative modalità di applicazione;
2. la descrizione della struttura organizzativa adottata per l'applicazione e gestione delle politiche di safety;

² ENAC vigila sull'assegnazione degli spazi necessari per l'effettuazione dell'assistenza a terra come previsto dall'Art.10 lettera C del D. Lgs. 18/99.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-6

3. la definizione attraverso specifiche procedure di gestione dei processi, dei sistemi di governo e controllo, di tutte le operazioni di terra e dei programmi di formazione;
4. l'attestazione di conformità delle operazioni di terra alle normative applicabili, ed alle esigenze della Compagnia Aerea.

Il Manuale delle Operazioni dovrà fornire una descrizione completa del campo di applicazione, la struttura e la funzionalità del sistema di gestione e raffigurare le linee di responsabilità di tutta l'organizzazione. Dovranno inoltre essere indicate le competenze, i compiti, le responsabilità e l'interrelazione di funzioni e attività all'interno del sistema. La documentazione dovrà includere gli organigrammi e le descrizioni delle mansioni relative all'organizzazione stessa ed ogni altra documentazione idonea a definire e delimitare il sistema di gestione in modo chiaro.

La politica di gestione dovrà riflettere l'impegno del management nel promuovere una forte e continua cultura della sicurezza operativa.

All'interno del Manuale delle Operazioni dovranno essere chiaramente riportate le azioni, i processi e gli strumenti di supporto alla gestione della safety, l'obiettivo del Manuale consiste porre in essere una struttura organizzativa - secondo la tipologia e la complessità dell'impresa - adeguata alla gestione e la supervisione dei seguenti settori (con responsabili inseriti nell'organico aziendale) con i seguenti profili:

- operazioni, in particolare in air side;
- formazione, addestramento, qualificazione del personale e relativo aggiornamento;
- manutenzione mezzi;
- sistema di prevenzione degli incidenti sul lavoro (RSPP)
- safety;
- security;
- qualità dei servizi;
- tutela ambientale (che può essere affidata ad un responsabile esterno al pari del Responsabile della prevenzione e protezione dagli incidenti sul lavoro, secondo quanto previsto dalla vigente normativa).

In relazione alla dimensione dell'impresa ed alla tipologia dei servizi prestati, più di una funzione e ambito di competenza, fra quelle sopra esplicitate, possono far capo ad una sola persona la quale opera, in questo caso, con una mansione multi-ruolo (la funzione di assicurazione qualità però, deve risultare indipendente dalle altre e può essere eventualmente ricoperta dal responsabile dell'impresa, se in possesso di adeguata qualificazione nella materia; ovvero essere affidata a figura esterna all'organizzazione); tuttavia la possibilità di accentrare più di un ambito di competenza su una sola persona può essere presa in considerazione unicamente in rapporto alla reale possibilità che la persona incaricata sia in grado di assicurare un effettivo ed efficace presidio sulle aree di competenza che le sono state affidate, in termini di carico di lavoro, conoscenze e qualificazioni. I nominativi delle persone che ricoprono le funzioni sopra elencate devono essere inseriti nell'organigramma aziendale.

Per ciò che concerne il Manuale delle Operazioni è unico per ciascun prestatore ed è composto da tre parti, oltre alla sezione degli aggiornamenti:

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

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-7

Ciascun prestatore redige un unico Manuale delle Operazioni firmato dall' *Accountable Manager* e dal responsabile della sua redazione e aggiornamento. Di seguito, un dettaglio del contenuto della parte generale del Manuale delle Operazioni:

Parte generale

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

In particolare:

- l'indicazione del/i responsabile/i incaricato/i della redazione iniziale del Manuale e del suo aggiornamento;
- la preparazione iniziale, le revisioni e gli aggiornamenti successivi;
- la descrizione dell'impresa e la raffigurazione delle principali caratteristiche organizzative della struttura di gestione, operativa e di controllo dell'azienda. Il richiedente deve dimostrare che la struttura posta in essere e le procedure operative sviluppate siano idonee ed appropriate per garantire la safety e la qualità nello svolgimento dei servizi di assistenza che si intendono effettuare, con particolare riferimento alle operazioni in pista, a bordo o, più in generale, per l'assistenza delle operazioni di volo;
- l'organigramma aziendale con l'individuazione delle funzioni, i compiti ed i nomi dei responsabili;
- le qualificazioni e le esperienze professionali dei responsabili;
- l'indicazione numerica delle risorse umane (espresse in FTE), distinte per professionalità, con relativa documentazione in merito all'idoneità delle esperienze e/o dell'addestramento fornito per garantire la sicurezza e la qualità dei servizi da svolgere;
- l'evidenza della formazione del personale impiegato;
- i locali e le aree di cui l'impresa ha eventualmente già la disponibilità e/o quelle di cui chiede la disponibilità nell'ambito della struttura aeroportuale. Il prestatore di servizi deve, inoltre, sviluppare e indicare nel manuale il metodo per la custodia ed il mantenimento in buono stato delle aree e risorse strumentali utilizzate e per assicurare l'efficienza delle prestazioni.
- elenco dei beni strumentali disponibili (con indicazione delle certificazioni CE, ISO, EN, ecc.) ai fini dell'esercizio delle prestazioni relative ai servizi che si intendono svolgere ed al tipo di velivolo assistito;
- l'assicurazione di aver adottato le misure richieste dalle norme sulla sicurezza e prevenzione degli incidenti sui luoghi di lavoro (rispetto del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- la procedura per l'acquisizione, la custodia e l'aggiornamento dei Ground Operations Manual degli operatori aerei cui viene fornita l'assistenza a terra e l'ulteriore manualistica di riferimento predisposta dagli operatori aerei ai quali si presta assistenza e le procedure per la custodia ed il mantenimento dei documenti relativi ai voli da questi operati e che devono essere conservati a terra in base alla normativa aeronautica. Il prestatore deve dare evidenza dell'acquisizione della qualificazione ricevuta dal vettore utente che figurerà quale Allegato al Manuale delle Operazioni;
- la procedura per la notifica degli eventi aeronautici per i quali è previsto un report obbligatorio – Sistema ECCAIRS 2 (European Risk Classification Scheme) -Circolare ENAC GEN-01E- e quanto previsto relativamente alle segnalazioni di merci pericolose;
- le procedure di tutela ambientale con la descrizione delle politiche di tutela ambientale dell'impresa. Per la conformità al requisito di tutela ambientale è ritenuta apprezzabile la certificazione ISO 14001 o EMAS, ma non è considerato un requisito di certificazione.
- le pertinenti procedure operative (sia ordinarie che di contingency, comprese quelle da attuare in caso di necessità improvvise, es: dirottamenti, scioperi, condizioni meteo) che devono essere conformi a quelle adottate ed approvate nel Regolamento di Scalo, Carta dei Servizi e Manuale di Aeroporto. Ciascuna procedura operativa dovrà riportare la categoria o sottocategoria di riferimento tra quelle certificate.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-8

13.3.1.2 Piano strategico di gestione dell'SMS

L'organizzazione di ogni prestatore di servizi dovrà sviluppare un piano di gestione strategico dell'SMS che comprenderà gli obiettivi legati alla safety, gli obiettivi e le misure di prestazione, stabilendone le conseguenti priorità per l'organizzazione. Gli obiettivi di safety dovranno essere oggetto di confronto con il Gestore all'interno dei previsti *Safety Programmes – Aerodrome Safety Committees*.

Il prestatore di servizi dovrà integrare il proprio Manuale delle Operazioni con i riferimenti legati agli obblighi di interazione con le strutture aeroportuali che si occupano di Safety.

Il prestatore di servizi deve porre in essere azioni idonee a consentire al personale di segnalare i pericoli per le operazioni di terra, garantendo la riservatezza delle informazioni, in conformità alla regolamentazione vigente.

In caso di ricorso al subappalto, il prestatore di servizi dovrà comunque garantire che i processi relativi alle attività subappaltate siano conformi ai propri manuali operativi inclusi tutti i manuali applicabili della Compagnia Aerea cliente. Il prestatore di servizi dovrà altresì garantire la propria diretta su dette attività ed assicurarsi che il personale del subappaltatore riceva adeguata formazione e qualificazione in conformità alle proprie procedure.

In sintesi, nel sistema SMS, il prestatore di servizi dovrà indicare:

- la politica di sicurezza e gli obiettivi;
- l'impegno e la responsabilità di gestione;
- le responsabilità di safety;
- i soggetti dedicati alla gestione della safety;
- il coordinamento della pianificazione di risposta alle emergenze;
- la gestione del rischio;
- l'identificazione degli hazard;
- la valutazione dei rischi e la relativa mitigazione;
- la safety assurance (piani di audit interni);
- il monitoraggio delle prestazioni di safety e la loro misurazione;
- la gestione del "change management";
- il miglioramento continuo dell'SMS;
- la promozione della safety;
- la formazione e istruzione;
- la comunicazione di safety.

Il prestatore di servizi, attraverso la propria organizzazione, dovrà elaborare uno studio contenente i criteri ed il numero delle risorse impiegate durante le assistenze contemplate nella propria certificazione, al fine di garantire l'attuazione della propria politica di safety. Copia di tale studio e dei relativi aggiornamenti dovrà essere trasmesso al Gestore.

Il prestatore di servizi deve sviluppare una valutazione del rischio per la safety delle proprie operazioni ed un programma di mitigazione che includa processi implementati ed integrati in tutta l'organizzazione, al fine di garantire:

- l'analisi dei pericoli ed i corrispondenti rischi per la sicurezza delle operazioni a terra;
- la conseguente attività di mitigazione degli stessi, in relazione ai rischi valutati;
- le azioni di mitigazione del rischio dovranno essere integrate nelle procedure operative.

L'intero processo verrà sottoposto a verifica periodica da parte del Gestore. Il prestatore di servizi dovrà, quindi, attestare, nella propria documentazione, la conformità alle disposizioni fin qui descritte supportandola con un adeguato piano di audit interno, finalizzato alla verifica ed al controllo dei propri processi.

Gli auditor interni, identificati dal prestatore di servizi, dovranno essere formati e qualificati in numero adeguato alla dimensione dei processi da verificare; dovranno altresì garantire l'indipendenza funzionale dalle aree operative che saranno sottoposte a verifica.

Il prestatore di servizi dovrà definire obiettivi di miglioramento della propria Safety. Gli stessi dovranno essere misurabili. Si dovranno anche prevedere dei "Key Performance Indicators" per le attività attinenti alla safety aeroportuale, fornendo una visione qualitativa e quantitativa sull'andamento evolutivo delle attività. In senso positivo, attraverso la riduzione degli eventi, in senso negativo, attraverso il discostarsi delle attività dai livelli attesi di prestazione.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-9

Elementi chiave della cultura della sicurezza di ogni organizzazione sono costituiti dalla definizione di obiettivi misurabili di sicurezza, la verifica dell'efficacia e la rispondenza ai requisiti previsti dalla normativa europea.

Ogni prestatore di servizi dovrà individuare, a seguito di sostanziali modifiche infrastrutturali, operative, procedurali, di nuovi e/o diversi equipaggiamenti o facilities, i nuovi hazard sviluppandone le conseguenti valutazioni del "rischio prospettico".

La gestione del cambiamento è considerato un approccio proattivo all'attività di identificazione del pericolo

13.3.1.3 Emergency Response Plan

Il prestatore di servizi dovrà avere un piano di emergenza aziendale (Emergency Response Plan), che contenga le disposizioni necessarie al coordinamento di tutte le proprie attività con il Gestore, in tutti quei casi in cui si sia coinvolti o si debba rispondere o reagire ad un incidente aereo o ad altro tipo di evento avverso, che potrebbe provocare incidenti mortali, lesioni gravi, danni considerevoli e/o un significativo disallineamento delle operazioni.

Fra gli eventi di cui sopra, si richiamano a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- danneggiamento infrastrutture;
- danneggiamento a/m;
- incendio mezzi;
- emergenze relative alle merci pericolose (se trattate);
- emergenza ed evacuazione aerostazioni/apron;
- rifornimento carburante con o senza passeggeri a bordo.

Il coordinamento dovrà essere coerente con gli Emergency Response Plan delle altre organizzazioni coinvolte.

Il prestatore di servizi assicurerà periodiche esercitazioni di emergenza, di cui fornirà annualmente analisi e resoconto al Gestore, in un'ottica di miglioramento continuo.

Il manuale deve contenere anche le specifiche di contatto e allertamento con il Gestore Aeroportuale.

Si dovrà fare riferimento alle specifiche prescrizioni dell'APT 22A e agli obblighi di contribuzione, propri di ogni organizzazione, per la gestione ed implementazione della safety operativa (Safety Committee, Working Group, etc.).

13.3.2 Qualificazione del personale

Allo scopo di identificare le figure professionali destinatarie di interventi di formazione specifica, di seguito se ne propone una classificazione, in base alle peculiari funzioni operative svolte:

1. personale i cui compiti richiedono l'accesso all'airside;
2. personale tra i cui compiti è previsto l'utilizzo di Ground Service Equipment (GSE) "semplici" (ad esempio, trattori, caricatori a nastro);
3. personale tra i cui compiti è previsto l'utilizzo di GSE "complessi" (ad esempio, loader, veicoli de-icing, veicoli di catering, transporter, etc.);
4. personale con compiti di controllo e coordinamento durante le operazioni di assistenza agli aeromobili;
5. manager/responsabili con compiti di vigilanza e controllo su personale, attrezzature ed attività operativa;
6. manager/responsabili con compiti di responsabilità su risorse, safety, salute e sicurezza sul lavoro ed eventuale controllo di spesa;
7. personale con compiti di biglietteria, check-in ed attività di imbarco;
8. personale che opera all'interno del magazzino merci.

Ogni operatore, prima di essere incaricato di svolgere compiti operativi specifici, dovrà ricevere una formazione di base che preveda:

- una formazione generale;
- una formazione per aree tematiche operative applicabili alle funzioni assegnate;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-10

- una formazione sulle merci pericolose, idonea a seconda della funzione operativa assegnata;
- un programma di formazione sulla sicurezza in grado di prevenire atti di interferenza illecita;
- una formazione sulla safety – ramp safety;
- per gli operatori airside con mansioni che richiedano l'utilizzo di GSE, un addestramento specifico per ogni tipologia di mezzo, in base alle funzioni operative assegnate; nell'addestramento si farà riferimento anche alle procedure di apertura delle porte dell'aerostazione, al funzionamento dei loading bridge e all'apertura porte di accesso aeromobile;
- patente di scalo specifica per la guida in area di movimento.

Per i corsi che riguardano le infrastrutture centralizzate, l'obbligo di formazione dovrà avere una frequenza predefinita di 24 mesi.

Di seguito un elenco dei contenuti che obbligatoriamente dovranno essere presenti all'interno dei corsi di formazione generale di ciascun prestatore di servizi:

- ✓ politica di safety della società e Safety Management System (tutte le figure professionali);
- ✓ sicurezza sul lavoro (D. Lgs 81/08 e s.m.i.) (tutte le figure professionali);
- ✓ normative aeronautiche internazionali sulla Safety (tutte le figure professionali);
- ✓ normativa ENAC (tutte le figure professionali);
- ✓ Regolamento di Scalo (tutte le figure professionali)
- ✓ identificazione degli hazard (pericoli) (tutte le figure professionali):
 - movimentazione veicoli (non per la categoria 6);
 - movimentazione del personale;
 - movimentazione degli aeromobili (non per la categoria 6);
 - sistema di propulsione (jet blast, intake area, velivoli a elica o pala) (non per la categoria 6);
 - antenne aeromobili ed altre sporgenze (non per la categoria 6);
 - funzioni GSE (non per la categoria 6);
 - sversamenti olii e carburante (non per la categoria 6);
 - ergonomia;
 - effetti (e relative procedure aziendali) sul divieto di assunzione di alcol, droghe e medicinali;
 - fatica, turnazioni, sindrome aeroportuale;
 - situational awareness;
 - lavoro di squadra;
- ✓ segnaletica aeroportuale (non per la categoria 6);
- ✓ segnalazioni di sicurezza - Ground Safety Report (tutte le figure professionali);
 - emergenze stand aeromobili (non per la categoria 6);
 - danni agli aeromobili, GSE, strutture aeroportuali (non per la categoria 6);
 - infortuni;
 - minacce alla sicurezza (Security, PNS);
 - sversamenti (non per la categoria 6);
 - allarmi e pulsanti di emergenza;
 - carburante (non per la categoria 6);
 - segnali manuali di emergenza ground cock-pit (non per la categoria 6);
 - incendio;
 - condizioni di maltempo (vento, neve, fulmini etc.) (non per la categoria 6);
 - near miss (quasi incidenti) (non per la categoria 6);
- ✓ operazioni in condizioni meteorologiche avverse e di stagione (non per la categoria 6);
- ✓ operazioni notturne (non per la categoria 6);
- ✓ lavorare in altezza (non per la categoria 6);
- ✓ rischi di caduta (tutte le figure professionali);
- ✓ rumore (tutte le figure professionali);
- ✓ movimentazione dei carichi (non per la categoria 6);
- ✓ lavoro d'ufficio (tutte le figure professionali);
- ✓ video terminali (tutte le figure professionali);

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-11

- ✓ violenza (attacco fisico e verbale e disordine pubblico) (tutte le figure professionali);
- ✓ lavoro solitario (tutte le figure professionali);
- ✓ human factor (tutte le figure professionali);
 - motivazioni e atteggiamento;
 - comportamento umano;
 - capacità di comunicazione;
 - stress;
- ✓ FOD – prevenzione e procedure (non per la categoria 6);

Le figure professionali inquadrabili nelle categorie professionali 4 e 5 dovranno vedere inserito nel proprio programma di formazione anche un approfondimento riguardante:

- ✓ funzioni di indagine [SMS/81-08];
- ✓ prevenzione [SMS/81-08];
- ✓ costo degli infortuni, incidenti [SMS/81-08];
- ✓ valutazione dei rischi [SMS/81-08].

Ogni 24 mesi dal completamento della formazione iniziale, deve essere previsto un *proficiency check* per valutare le competenze e la professionalità del personale, in conformità con i requisiti applicabili ed il contenuto del Manuale delle Operazioni e del Regolamento di Scalo.

Per ulteriori dettagli sulle attività di training e sugli obblighi formativi, vedasi il paragrafo 6.6.2 “Training Management System ed obblighi formativi”.

ENAC ed il Gestore, ognuno per le attribuzioni di competenza, potranno richiedere in qualsiasi momento la documentazione comprovante l'avvenuto addestramento ed aggiornamento periodico del personale presente in aeroporto nell'ambito di un'attività di controllo delle prestazioni svolte per l'assistenza a terra.

13.3.2.1 Formazione per aree tematiche operative applicabili alle funzioni assegnate

Oltre alla prevista formazione generale, dettagliata nel paragrafo precedente, le figure professionali operative dovranno integrare i programmi di formazione in base alle specifiche dettate dalla propria area di competenza.

13.3.2.1.1 Aircraft Handling and Loading Training Program

I programmi di formazione per il personale con mansioni e/o responsabilità nelle operazioni di assistenza agli aeromobili e carico/scarico, oltre a quanto sopra indicato, dovranno includere anche:

- ✓ nozioni di bilanciamento degli aeromobili, distribuzione del carico, carico errato e possibili conseguenze, procedure di modifica del carico “last minute”;
- ✓ codici di identificazione IATA, codici operativi e abbreviazioni;
- ✓ loading instructions, LIR;
- ✓ limiti strutturali di carico degli aeromobili, bulk;
- ✓ limitazioni relative alla distribuzione del peso nel carico aeromobili in rapporto alla struttura della stiva (running load e spreader floors);
- ✓ unità di carico (ULD), limitazione per compartimento/sezione/posizione/etichettatura;
- ✓ Al1lestimento ULD e limitazioni determinate dalla tipologia di aeromobili;
- ✓ limitazione e vincoli del carico;
- ✓ messaggistica: sistemi di compilazione (elettronici e manuali), emissione, controllo dei fogli di carico;
- ✓ procedure specifiche di CNA per tipologia di flotta aeromobili;
- ✓ incidente / infortunio le procedure di segnalazione di irregolarità;
- ✓ movimentazione manuale dei carichi;
- ✓ sicurezza durante il rifornimento di aeromobili;
- ✓ principi di carico degli aeromobili, movimentazione di carichi speciali;
- ✓ incompatibilità del carico;
- ✓ carico e manipolazione di ULD;
- ✓ funzionamento dei sistemi aerei di carico/fissaggio di ULD;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-12

- ✓ identificazione/conseguenze dei malfunzionamenti dei sistemi di caricamento in plane;
- ✓ conseguenze, danni al carico e sversamenti di liquidi all'interno delle stive;
- ✓ posizionamento e funzionamento delle apparecchiature di carico (loader);
- ✓ notifica del carico al comandante;
- ✓ procedure di imbarco/sbarco passeggeri;
- ✓ standard di pulizia degli aeromobili, bagno e servizio di acqua potabile;
- ✓ operazioni di movimentazione dei velivoli;
- ✓ procedure operative standard:
 - sistema di controllo dei Pontili di imbarco, compresi gli interruttori di emergenza, cut-off e pulsanti e limiti di utilizzo;
 - procedure di back-off;
 - procedure di segnalazione (Gestore, CNA);
 - misure antincendio legate al pontile ed all'aeromobile.

13.3.2.1.2 Aircraft Ground Movement Functional Training Specifications

La formazione per gli operatori con mansioni e/o responsabilità nelle operazioni di movimentazione a terra degli aeromobili dovranno integrare i propri corsi di formazione con i seguenti argomenti:

- ✓ operazioni di movimentazione terra degli aa/mm:
 - specifiche legate alle operazioni;
 - responsabilità;
 - procedure;
 - hazard collegati alla funzione;
 - valutazione dei rischi e misure di sicurezza;
- ✓ funzionamento e caratteristiche delle attrezzature utilizzate:
 - nose gear towbar tractor;
 - nose gear towbarless tractor;
 - main gear tractor;
 - barre e ganci di traino;
 - procedure di aggancio e sgancio delle attrezzature;
- ✓ comunicazioni verbali standard ground-flight deck ground movement standard hand signals (ground-flight deck, ground-ground):
 - operazioni di push back (aggancio al nose gear o main gear)
 - operazioni in powerback;
 - accensione motori;
- ✓ aircraft marshalling (come da Reg 923/2012 SERA Appendix 1)
 - responsabilità;
 - procedure;
 - modalità di identificazione;
 - segnali manuali standard;
 - Visual Docking Guidance System (DGS);
- ✓ assistenza alla movimentazione a terra degli aa/mm:
 - responsabilità;
 - procedure;
 - segnali manuali standard;
- ✓ procedure specifiche di CNA.

13.3.2.1.3 Passenger Handling Functional Training Specifications

La formazione del personale con mansioni e/o responsabilità operative nella gestione dei passeggeri dovranno integrare la propria formazione di base con i seguenti argomenti:

- ✓ politiche e procedure di check-in dei passeggeri:
 - configurazione cabina a/m e assegnazione posti a sedere (uscite di emergenza e passeggeri speciali);

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-13

- ✓ politiche e procedure di check-in del bagaglio:
 - merci pericolose al seguito del passeggero;
 - armi e munizioni;
 - live animals (AVIH e PETC);
- ✓ politiche e le procedure di imbarco passeggeri:
 - loading bridge o imbarco remoto;
 - procedura apertura porte a/m, se applicabile;
 - norme di sicurezza e procedure;
 - controllo dell'imbarco dei passeggeri;
 - passeggeri che necessitano di un trattamento speciale;
 - coordinamento comunicazioni con il ground;
- ✓ procedure di CNA;
- ✓ health and Safety specifica della figura professionale;
- ✓ protezione e sicurezza di dati e documenti;
- ✓ procedure di emergenza.

13.3.2.1.4 Baggage Handling Functional Training Specifications

La formazione del personale con mansioni e/o responsabilità operative nella gestione dei bagagli dovranno integrare la propria formazione di base con i seguenti argomenti:

- ✓ procedure di gestione dei bagagli (identificazione, selezione, carico di ULD);
- ✓ manuale procedure di gestione dei bagagli;
- ✓ ULD (codici di designazione, l'ispezione, carico, tagging, fuori servizio);
- ✓ merci pericolose (regolamenti, le classificazioni, le procedure);
- ✓ security (regolamenti, procedure);
- ✓ controllo del carico (conseguenze, coordinamento, procedure);
- ✓ procedure di comunicazione (CNA, autorità, altri);
- ✓ protezione e sicurezza dei documenti;
- ✓ procedure di emergenza (incendio, merci pericolose, altro);
- ✓ salute e sicurezza (D.Lgs. 81/08 e s.m.i.);
- ✓ procedure specifiche di CNA.

13.3.2.1.5 Dangerous Goods Training Specifications

La formazione per il personale con mansioni e/o responsabilità in funzioni operative di controllo del carico in tutte le funzioni operative deve affrontare argomenti sulle merci pericolose che includano necessariamente:

- ✓ filosofia generale;
- ✓ limitazioni (limitazioni di carico, regole di compatibilità);
- ✓ elenco delle merci pericolose;
- ✓ etichettatura e marcatura (ULD e pacchi);
- ✓ riconoscimento delle merci pericolose non dichiarate;
- ✓ procedure di stoccaggio e caricamento;
- ✓ notifica pilota in comando (NOTOC);
- ✓ disposizioni per passeggeri ed equipaggio;
- ✓ procedure di emergenza;
- ✓ procedure specifiche per tipologia di aeromobili.

Per tutti gli operatori cargo, a vario titolo di responsabilità, il programma di formazione oltre a quanto sopra previsto, dovrà comprendere:

- ✓ requisiti generali dello spedizioniere;
- ✓ requisiti generali di imballaggio;
- ✓ istruzioni per l'imballaggio;
- ✓ dichiarazione del mittente e altra documentazione pertinente;
- ✓ procedure di accettazione;
- ✓ procedure di stoccaggio e caricamento.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-14

13.3.3 Ground Support Equipment (GSE) Management

Il prestatore di servizi deve disporre di un programma dettagliato che assicuri la corretta manutenzione dei GSE in base alle istruzioni fornite dal costruttore. In alternativa, dovrà prevedere ed ufficializzare un proprio programma manutentivo.

Il prestatore di servizi dovrà avere specifiche procedure per il corretto uso delle attrezzature, la verifica della loro efficienza prima del loro impiego e, in caso di malfunzionamento o rottura, una procedura di segnalazione e messa in sicurezza del mezzo. Per i mezzi inutilizzabili presenti in air side, in caso di impossibilità alla tempestiva rimozione, il prestatore di servizi dovrà avere apposite procedure (etichettatura come "fuori servizio", indicazioni per la rimozione dal servizio, comunicazione al Gestore).

La manutenzione dovrà essere sempre documentata e le registrazioni dovranno essere conservate. Il periodo massimo di archiviazione e conservazione della documentazione non potrà essere inferiore ai cinque anni salvo diversamente specificato dalle Compagnie aeree clienti.

Ove possibile ed economicamente fattibile, le attrezzature dovranno essere progettate o equipaggiate di dispositivi per ridurre la probabilità di danni verso gli aerei (rivestimenti o dispositivi pneumatici per assorbire l'impatto). Gli stessi dispositivi devono considerarsi parti integranti dei programmi di manutenzione.

Tutti i GSE fabbricati dopo il 1° luglio 2018, dovranno soddisfare i seguenti requisiti di prevenzione danni verso gli aeromobili (AHM capitolo 9):

- ✓ garantire un avvicinamento all' aeromobile fluido e senza strappi alle basse velocità;
- ✓ qualsiasi parte del GSE, che possa venire in contatto con l'aeromobile dovrà essere protetta da un paraurti. Il materiale utilizzato come paraurti deve essere morbido e comprimibile in modo tale da non danneggiare l'aereo (per maggiori dettagli su materiali paraurti e corretta installazione fare riferimento a SAE 1558);
- ✓ tutti i GSE semoventi, che possono interagire con un aeromobile devono essere dotati, oltre che del paraurti, anche di un apposito dispositivo che, in caso di contatto con l'aereo, arresti immediatamente ed automaticamente l'avanzamento del GSE;
- ✓ tutti i GSE semoventi, che possono interagire con un aeromobile, dovranno avere un dispositivo che limiti la velocità del veicolo in avvicinamento (ERA) ad un massimo di 6 km "velocità di tartaruga" ed una ulteriore limitazione che riduca la velocità del veicolo nei 2 metri prima del contatto con l'aeromobile, ad un massimo di 0,8 km "velocità lumaca" (ref.ISO 6966);
- ✓ tutti i parapetti a protezione delle attrezzature elevabili dovranno essere progettati per fornire una protezione che elimini il rischio di caduta dall'alto, la rimozione dei dispositivi anti caduta dovrà impedire la movimentazione mezzi.

13.3.4 Unit Load Device (ULD) Management

Il prestatore di servizi deve disporre di procedure in conformità con i requisiti della compagnia aerea cliente per garantire che le ULD complete di reti e cinghie (ove previste) siano ispezionate al fine di individuare i danni, per garantirne il mantenimento della navigabilità e facilitarne la manutenzione (Regolamento ULD IATA ULDR).

Sempre in conformità ai requisiti della Compagnia Aerea cliente, dovrà essere garantito che le ULD siano gestite e conservate in un modo da minimizzare o eliminare la possibilità di danni o perdite. In nessun caso il prestatore di servizi potrà abbandonare le ULD a terra, in apron dovranno sempre essere posizionate sugli appositi carrelli. Le ULD inutilizzate andranno stoccate nelle apposite aree predisposte.

Le ULD, se danneggiate o manomesse, possono seriamente compromettere la sicurezza del volo. Esistono limiti di tolleranza ai danneggiamenti, per il carico delle ULD, che possono essere stabiliti sia dal costruttore che dalla CNA.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-15

Il prestatore di servizi dovrà predisporre una specifica procedura per l'identificazione e la segnalazione alla CNA dei danneggiamenti intollerabili, tali per cui il carico delle ULD sull'aeromobile non risulti possibile.

Il prestatore di servizi deve garantire la disponibilità di attrezzature adeguate e sufficienti per la corretta conservazione, il trasporto, lo spostamento, il trasferimento, l'accumulo e la ripartizione delle ULD.

13.3.5 Fire safety

Il prestatore di servizi deve disporre di procedure per la prevenzione e protezione antincendio, sia per le operazioni di volo sia per le eventuali aree landside che contengano:

- ✓ identificazione e l'eliminazione di condizioni che potrebbero portare ad un incendio;
- ✓ disponibilità, accesso e uso di attrezzature antincendio;
- ✓ procedure per il controllo e la segnalazione incendi;
- ✓ procedure di emergenza coerenti con i piani di emergenza delle autorità aeroportuali (ENAC VVF Gestore);
- ✓ procedure di interfaccia/comunicazione con il personale di bordo;
- ✓ formazione degli addetti alle operazioni antincendio in coerenza con la classificazione del rischio incendio (AGE).

13.3.6 Contingency airside (sversamenti, FOD, DGR, rifiuti di bordo, rifiuti speciali, bad weather conditions)

In relazione alle operazioni di assistenza agli aeromobili e passeggeri, Il prestatore di servizi deve disporre di specifiche procedure per la gestione di particolari situazioni di rischio.

Le procedure dovranno concentrarsi sulla prevenzione e la risposta alle contingency che includano il contenimento, il reporting e la pulizia, in conformità con i requisiti normativi delle autorità competenti e del Gestore.

Dovranno essere dettagliate tutte le azioni previste in caso di:

- ✓ fuoriuscita di fluidi e altri materiali;
- ✓ fuoriuscita rifiuti organici;
- ✓ fuoriuscita di acqua (in particolare in condizioni di gelo);
- ✓ fuoriuscita di olio e fluido idraulico;
- ✓ fuoriuscita di materiali pericolosi e altri prodotti chimici;
- ✓ fuoriuscita carburanti;
- ✓ ritrovamento FOD;
- ✓ vento forte;
- ✓ fulmini;
- ✓ bassa visibilità;
- ✓ formazione di ghiaccio a terra.

In particolare, per il trasporto dei passeggeri, dall'aerostazione all'aeromobile e viceversa, dovranno essere previste delle misure di controllo, anche per prevenire gli errati instradamenti o azioni illecite (ad es. uscita in apron non autorizzata) e per garantire la sicura movimentazione degli stessi.

Al fine di prevenire eventi lesivi dovrà essere accertato che il percorso sia protetto da interferenze, quali a titolo meramente esemplificativo:

- ✓ sporgenze aeromobili;
- ✓ GSE;
- ✓ area di rifornimento carburante;
- ✓ passaggio sotto le ali;
- ✓ getto dei reattori (jet-blast);
- ✓ movimentazione eliche.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-16

13.3.7 Aircraft handling and servicing operations

13.3.7.1 Accesso all'aeromobile

L' Il prestatore di servizi deve dotarsi di procedure che assicurino la corretta apertura di tutte le porte di accesso, applicabili a seconda della tipologia di aeromobile, in accordo con le procedure adottate dalla Compagnia aerea assistita. (AHM 430).

Il posizionamento di tutte le attrezzature alle porte dell'aereo deve ridurre od eliminare, attraverso specifiche indicazioni, le lacune nei piani di contatto o calpestio tra l'aeromobile e le attrezzature stesse.

Le procedure devono prevedere le metodologie per il funzionamento e l'apertura/chiusura delle porte di accesso alla cabina passeggeri e porte delle stive di carico, in conformità alle indicazioni della CNA, le stesse devono prevedere:

- ✓ l'ispezione esterna che verifichi l'assenza di ostruzioni che potrebbero ostacolare l'apertura/chiusura della porta;
- ✓ la comunicazione tempestiva dell'esistenza di eventuali ostacoli al personale di bordo per evitare danni alla porta;
- ✓ l'estensione dei parapetti laterali vicino alla fusoliera, dove previste, al fine di garantire la sicurezza del personale e dei passeggeri da cadute accidentali (loading bridge, scale passeggeri, camion di catering o di altre attrezzature di sollevamento, etc.);
- ✓ la comunicazione equipaggio/prestatore di servizi per conferma del posizionamento definitivo del GSE e consenso all'apertura della porta;
- ✓ il processo di apertura di una porta (se autorizzati dalla CNA);
- ✓ la conferma della completa chiusura della porta al termine delle operazioni;
- ✓ il processo di riapertura di una porta e relativa comunicazione con l'equipaggio;
- ✓ la comunicazione all'equipaggio di eventuale rimozione GSE (eventuale inserimento dispositivo di prevenzione caduta in caso di porta aperta);
- ✓ l'apertura e la chiusura di porte di aeromobili cargo (tramite loader).

13.3.7.2 Ground Support Equipment (GSE)

Il prestatore di servizi deve disporre di procedure che assicurano la corretta sosta dei GSE, il controllo preventivo prima del loro utilizzo, la movimentazione in prossimità degli aeromobili.

Per nessuna ragione un GSE potrà essere lasciato incustodito con il motore acceso; un'attrezzatura è da considerarsi incustodita quando il conducente non è in posizione di guida o si trovi nelle immediate vicinanze.

È necessario disporre di procedure che assicurino le seguenti condizioni:

- ✓ il corretto parcheggio delle attrezzature in airside quando non in uso (freno di stazionamento, leva di marcia inserita, stabilizzatori abbassati o cunei installati);
- ✓ il divieto di ostruzione agli impianti antincendio o pulsanti emergenza carburante;
- ✓ l'utilizzo dei cunei ruote ai GSE;
- ✓ la messa a terra (se previsto);
- ✓ l'avvicinamento all'aeromobile a luci anticollisione spente;
- ✓ il posizionamento dei tacchi secondo tipo di aeromobile o disposizione CNA;
- ✓ l'ispezione esterna dell'aeromobile prima del posizionamento delle attrezzature;
- ✓ il posizionamento coni secondo tipo di aeromobile o disposizioni di CNA;
- ✓ i percorsi di avvicinamento all'aeromobile (viabilità, ingresso in ERA, imbarco passeggeri) incluso l'approccio all'aereo su un percorso parallelo al lato della fusoliera o raggio di sterzata in curva;
- ✓ la corretta movimentazione di GSE elevabili (i paraurti di protezione in gomma non devono mai essere compressi contro la fusoliera);
- ✓ i GSE vengano posizionati con spazi adeguati tra l'aereo e l'attrezzatura stessa per consentire il movimento verticale del velivolo durante le operazioni di carico o scarico;
- ✓ il "GSE Guidance/Arresto";
- ✓ la verifica di efficienza dei GSE;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-17

- ✓ l'identificazione delle figure responsabili della movimentazione dei GSE;
- ✓ la regolamentazione della velocità e della direzione di movimentazione dei GSE in prossimità degli aeromobili;
- ✓ una volta che le operazioni di carico siano state completate, le attrezzature vengano rimosse e parcheggiate fuori dell'ERA;
- ✓ le prove di frenata, prima e durante l'avvicinamento all' aeromobile (distanza non inferiore a 5 m dalla fusoliera);
- ✓ le disposizioni per il corretto traino di un GSE, anche nel numero massimo consentito, in corrispondenza o nei pressi dell'aeromobile (carrelli bagagli, dolly, carrelli merce, GPU, ASU, etc.);
- ✓ l'esatta collocazione dei comandi di emergenza ed il loro relativo utilizzo.
- ✓ le dotazioni di sicurezza per GSE elevabili (auto-livellamento, corrimano)
- ✓ il corretto stazionamento dei GSE in modo da non ostacolare l'evacuazione di persone o attrezzature in caso di emergenza o la movimentazione di altre attrezzature da e verso l'aeromobile;
- ✓ il controllo dei piani di calpestio dei ponti di imbarco passeggeri e/o delle scale per garantirne la pulizia e l'assenza di sostanze che potrebbero portare allo scivolamento, inciampo o caduta, e causare lesioni ai passeggeri o al personale di assistenza a terra (es. neve, ghiaccio, acqua stagnante, catering spazzatura, olio, liquido idraulico o liquido de-icing);
- ✓ il corretto posizionamento del ponte di imbarco (loading bridge completamente ritratto) prima dell'arrivo e della partenza dell'aeromobile;
- ✓ la corretta movimentazione dei pontili di imbarco, l'abilitazione del personale alla loro guida (solo un operatore deve avere accesso alla guida del loading bridge);
- ✓ la velocità di avvicinamento alla fusoliera ed il corretto posizionamento delle attrezzature, dei veicoli e delle persone prima del movimento dello stesso;
- ✓ la contingency prevista per la movimentazione dei loading bridge (visione limitata, assenza di sistema di monitoraggio video, rimozione pontile a porta aeromobile ancora aperta, etc.);
- ✓ la garanzia sull'inserimento del sistema di livellamento automatico, una volta che il ponte di imbarco passeggeri è in posizione;
- ✓ la prevenzione dei danni agli aeromobili in relazione alle parti sporgenti dalla fusoliera, come ad esempio antenne, sensori e sonde situati vicino alla porta d'accesso;
- ✓ l'impedimento all'utilizzo del ponte d'imbarco da parte di personale non autorizzato disponendone apposite metodologie di controllo;
- ✓ un processo di formazione e aggiornamento continui in relazione alle indicazioni del Gestore (change management);
- ✓ la corretta segnalazione dei guasti (interfaccia con il Gestore).

13.3.7.3 Procedure di rifornimento carburante

Il prestatore di servizi deve garantire il rispetto delle procedure previste per il rifornimento aeromobili, il personale impiegato deve conoscere nel dettaglio tutte le indicazioni di sicurezza relative a tale importante operazione. Dovrà quindi prevedere specifiche procedure che garantiscano:

- ✓ l'identificazione delle aree di attenzione durante le operazioni di rifornimento aeromobili;
- ✓ le aree di attenzione presenti sugli aeromobili (tank, sfiati, sequenze, collegamenti equipotenziali, etc.);
- ✓ la protezione dei tubi carburante o dei PIT;
- ✓ i comportamenti da tenere in caso di fuoriuscita di carburante dall'aeromobile;
- ✓ i comportamenti da tenere in caso di fuoriuscita di carburante dai GSE;
- ✓ il corretto posizionamento dei GSE;
- ✓ l'informazione di sicurezza al personale di bordo;
- ✓ la comunicazione al gestore ed ai passeggeri per le specifiche procedure di rifornimento aeromobili con passeggeri a bordo (CAP.15.2 del Manuale di Aeroporto);
- ✓ l'evacuazione del proprio personale in caso di emergenza;
- ✓ l'evacuazione dei passeggeri in caso di emergenza;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-18

- ✓ l'identificazione e la formazione del personale addetto alle emergenze.

13.3.7.4 Carico scarico toilette/ acqua potabile

Nei casi in cui il prestatore di servizi svolgesse anche operazioni di assistenza legata al carico/scarico toilette (pulizie tecniche) o rifornimento acqua potabile, le due operazioni non possono, in nessun caso, essere eseguite contemporaneamente dallo stesso operatore e il carico di acqua potabile deve essere sempre eseguito prima di servizio di carico/scarico toilette. Il prestatore di servizi dovrà avere specifiche procedure per tali operazioni che diano precisi indirizzi su:

- ✓ il funzionamento e la corretta apertura dei pannelli di accesso degli aerei, specifiche per tali operazioni;
- ✓ il funzionamento dei pannelli di controllo dei livelli dei liquidi (acque nere/acque chiare);
- ✓ la verifica continua durante le operazioni delle condizioni di efficienza dei tubi di raccordo (perdite, abrasioni, tagli e pieghe)
- ✓ l'analisi della qualità delle acque potabili per garantire l'assenza di contaminazione da batteri o microrganismi, in accordo con le autorità sanitarie locali e delle compagnie aeree clienti (AHM 440);
- ✓ l'obbligo di segnalazione annuale alle autorità sanitarie locali delle attrezzature utilizzate per tali operazioni;
- ✓ la previsione di specifiche aree di sosta differenziate per le due tipologie di assistenze tecniche (botti per acque chiare e botti per acque nere)
- ✓ il corretto avvicinamento dei GSE all'A/M;
- ✓ la corretta interfaccia tra GSE ed AA/MM;
- ✓ il controllo delle eventuali perdite dei liquidi;
- ✓ la segnalazione al Gestore in caso di sversamenti.

13.3.7.5 Aircraft loading operations

13.3.7.5.1 Loading Management

Le procedure che il prestatore di servizi deve predisporre dovranno garantire che gli aa/mm vengano caricati:

- ✓ in accordo con le istruzioni di carico disposte dalla CNA;
- ✓ rispettando i vincoli di carico in modo da impedire perdite o movimenti non corretti durante il volo (reti di separazione, ganci, chiusura porte di carico, limiti di carico in altezza e del pavimento aeromobili);
- ✓ prevedendo il corretto uso di tutte le attrezzature previste per il carico (guide pallet, loader adeguato alla tipologia di carico e/o aeromobile, etc.);
- ✓ prevedendo tutti i casi di carico particolare (ad es. cargo in cabina passeggeri, uso del puntone di coda, peso sul carrello anteriore, etc.);
- ✓ predisponendo una corretta sequenza di carico al fine di garantire la stabilità a terra dell'a/m nel corso del carico (tail-tipping);
- ✓ regolamentando l'apertura/chiusura delle stive dell'aeromobile anche in condizioni meteo avverse;
- ✓ individuando con certezza il personale della propria organizzazione addetto alla supervisione e responsabilità del carico (adeguatamente formato), sempre in conformità con le procedure di CNA;
- ✓ predisponendo apposite procedure per la verifica del carico prima dell'effettivo imbarco (peso, quantità, destinazione, ULD danneggiate, corretto confezionamento delle ULD, perdite, etichettature, bagagli, armi, munizioni, etc.) sempre in conformità con le procedure di CNA;
- ✓ prevedendo procedure efficaci ed esaustive per il trasferimento delle informazioni legate all'intero processo di carico, allo scopo di garantire un corretto controllo e bilanciamento dell'a/m, anche in base alle disposizioni della CNA;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-19

- ✓ rispettando le previsioni di CNA sulle limitazioni della tipologia di carico (no cargo, no mail, no AVIH, etc.) allo scopo di evitarne l'imbarco;
- ✓ predisponendo un processo che garantisca il corretto flusso di consegna/ritiro di tutte le tipologie di carico (posta, cargo, bagagli, carichi speciali, etc.);
- ✓ prevedendo procedure di contingency (contaminazione, perdite liquidi, rotture, merci pericolose, notifica alla autorità del caso o alla CNA, etc.).

13.3.7.5.2 Dangerous Goods

Il prestatore di servizi deve garantire che il carico delle merci pericolose, se previsto, avvenga in conformità con le procedure della Compagnia aerea e di quanto disposto dal DGR IATA. Le merci pericolose dovranno essere trasportate, stoccate e caricate in modo da:

- ✓ prevenire eventuali danni al confezionamento durante le operazioni di carico e scarico;
- ✓ disciplinare il controllo per il trasporto delle merci pericolose autorizzate, al seguito dei passeggeri;
- ✓ garantire la separazione e segregazione del carico in stiva e per carichi ristretti (CAO);
- ✓ impedirne il movimento e mantenerne l'orientamento durante il volo;
- ✓ rispettare le limitazioni, le responsabilità e le informazioni fornite sulla NOTOC (notification to captain);
- ✓ impedire l'eventuale imbarco di merce pericolosa danneggiata, la segnalazione di emergenza e la gestione della contingency (sbarco della merce dall'a/m e del materiale eventualmente contaminato) in conformità alle normative ed alle indicazioni della CNA
- ✓ comunicazione alla CNA ed al Gestore in caso di emergenza (danneggiamento del carico, fuoriuscita di liquidi, etc.)
- ✓ prevedere il trasporto dei dangerous goods da e per l'area cargo mediante l'utilizzo di appositi carrelli, che prevengano le eventuali cadute a terra dei materiali trasportati e dotati di un contrassegno che li renda identificabili.

13.3.7.5.3 Animali vivi e deperibili

Il prestatore di servizi deve avere procedure per il trasporto di animali vivi e merce deperibile al fine di garantire che essi siano:

- ✓ caricati e ancorati nelle stive dell'a/m come da indicazioni di carico (LIR);
- ✓ se animali vivi, siano separati dal prodotto alimentare, se non ermeticamente sigillato (ad es. pesci vivi);
- ✓ trasportati, caricati o scaricati in modo da ridurre al minimo i tempi di attesa (inclusi i trasporti sanitari a temperatura controllata);
- ✓ non esposti a condizioni ambientali avverse, durante il trasporto, il carico e lo scarico (inclusi i trasporti sanitari a temperatura controllata);
- ✓ che gli animali vivi siano trasportati da e per l'area cargo mediante l'utilizzo di appositi carrelli, che prevengano le eventuali fughe degli animali (ad esempio in caso di contenitori non perfettamente chiusi);
- ✓ trasportati all'interno di contenitori di cui venga verificata la presenza delle fascette di plastica di sicurezza per sigillare la porta e i lati del contenitore.

13.3.7.5.4 In-plane loading (sistemi di trascinamento in stiva)

Il prestatore di servizi deve disporre di procedure in conformità ai requisiti ed alla formazione richiesti dalla CNA per l'utilizzo ed il funzionamento del sistema di carico automatizzato all'interno delle stive.

La procedura di carico ULD a bordo dell'a/m dovrà prevedere che:

- ✓ vengano utilizzate le apposite guide laterali e/o i fermi di sicurezza;
- ✓ non siano presenti ostacoli lungo la linea di carico;
- ✓ venga mantenuta l'adeguata velocità di carico delle ULD, per evitare impatti violenti con i blocchi ferma pallet o profili del vano di carico;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-20

- ✓ le ULD vengano correttamente vincolate al pavimento dell'a/m con gli appositi ganci di sicurezza;
- ✓ per aa/mm non dotati di sistemi di trascinamento automatico, le ULD dovranno essere movimentate manualmente e senza l'ausilio di leve, piedi di porco o simili, al fine di evitare danni all'aereo;
- ✓ un sistema di tempestiva comunicazione, tracciato, alla CNA di qualsiasi avaria, rottura o assenza di ganci, fermi, reti di sicurezza, che limitano la possibilità di carico dell'a/m.

13.3.7.6 Load Control Process

13.3.7.6.1 Pianificazione del Carico

Il prestatore di servizi deve disporre di procedure conformi a quelle adottate dalla Compagnia aerea cliente per garantire il massimo scambio di informazioni sul carico o sui di dati che potrebbero influenzare il calcolo di peso e del bilanciamento dell'aeromobile. Tali dati di carico devono essere tracciati e documentati (manualmente o elettronicamente) e, al termine del processo di bilanciamento, comunicati al Comandante (persona responsabile per il calcolo finale del peso e l'equilibrio dell'aeromobile) prima del volo.

Deve essere inoltre garantita una procedura per la tempestiva comunicazione di eventuali discrepanze sui dati di carico sia alla CNA che al Comandante anche nell'eventualità che il decollo sia già avvenuto (allerta a "Torre di Controllo")

Il prestatore di servizi deve prevedere che i record (documenti, registri loadsheet, istruzioni di caricamento e messaggi) riguardanti i dati dell'aeromobile, peso e bilanciamento, siano archiviati per ogni volo in conformità ai requisiti della CNA. Gli stessi dovranno essere conservati, in conformità alle normative vigenti e ai requisiti della compagnia cliente, per non meno di un periodo di tre mesi.

Il prestatore di servizi deve avere una procedura, in accordo con la Compagnia Aerea cliente, per la pianificazione del carico che produce le istruzioni per garantire che i velivoli vengano caricati in conformità con tutti i requisiti richiesti (ad esempio: carico distribuzione del carburante, catering, materiale AOG, bags crew, limitazioni sul carico, requisiti specifici della compagnia, carico inerte, passeggeri previsti, cargo, mail, flight dispatch, etc.)

In caso di carichi che superino le limitazioni previste per tipologia di aeromobile (carichi speciali, HEA, etc.) si dovrà prevedere una apposita procedura di comunicazione alla CNA, di identificazione del carico, delle modalità di imbarco dello stesso.

13.3.7.6.2 Calcolo del peso A/M e suo bilanciamento

Il prestatore di servizi deve predisporre delle procedure idonee a garantire il corretto bilanciamento dell'aeromobile rispettando (loading e pre-loading realizzato manualmente o elettronicamente) i requisiti previsti dalla CNA cliente (tutte le procedure dovranno riferirsi a voli passeggeri e/o cargo). Le procedure relative al calcolo di peso e bilanciamento dovranno produrre un loadsheet e altri documenti di carico (ad esempio NOTOC, LIR) che verranno presentati al PIC prima della partenza del volo.

Il prestatore di servizi dovrà predisporre una procedura che garantisca che i calcoli siano eseguiti:

- ✓ sulla base dei dati sul peso ed indicazioni fornite dalla CNA (e/o dal costruttore a/m);
- ✓ considerando il carico effettivo sul velivolo sempre in conformità ai requisiti della CNA (e/o del costruttore dell'aeromobile);
- ✓ verificando periodicamente che i dati utilizzati per tali calcoli siano in vigore e conformi a quanto disposto dalle CNA (e/o dal costruttore).

Il prestatore di servizi deve disporre di una procedura atta a garantire il controllo del processo di carico di passeggeri (pesi standard) e bagagli (pesi standard o reali), i cui pesi di riferimento per il calcolo di peso e bilanciamento siano conformi con i requisiti della CNA che includano:

- ✓ tutti i vani di carico disponibili
- ✓ eventuale carico in transito (ULD, Mail, etc.);
- ✓ tutti i bagagli a mano (prelevati al gate di imbarco);

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-21

- ✓ il bagaglio da stiva o a mano che superano i normali pesi standard;
- ✓ altri elementi non standard consentiti in cabina (ad esempio: strumenti musicali, attrezzature mediche, animali di servizio, etc.);
- ✓ l'uso di zavorra, utilizzata per il ripristino delle condizioni necessarie al corretto bilanciamento dell'a/m.

Il prestatore di servizi deve avere una procedura in conformità ai requisiti della compagnia aerea cliente (s) per produrre ed emettere una LIR (Loading Instruction Report in forma elettronica o manuale) che comprenda:

- ✓ le corrette istruzioni di caricamento;
- ✓ le eventuali istruzioni per l'off-load e onload del carico in transito;
- ✓ la tracciabilità delle eventuali deviazioni dalle istruzioni di carico inizialmente distribuite;
- ✓ la loading certification (firmata dal responsabile delle operazioni di carico);
- ✓ suddivisione del carico per stive (loading positions for specific holds)

13.3.7.6.3 Notifica al Comandante (NOTOC)

Il prestatore di servizi deve avere procedure che forniscano per tempo al Comandante una notifica che contenga precise e leggibili informazioni relative a merci pericolose trasportate come carico a bordo dell'aeromobile (quantità, classe e suddivisione delle merci pericolose per ogni vano di carico). Tale notifica deve comprendere anche merci pericolose caricate da scali precedenti e le relative istruzioni per la gestione delle emergenze anche in volo (NOTOC). La NOTOC deve essere trasmessa telematicamente al successivo scalo previsto prima dell'arrivo dell'aeromobile a destinazione.

13.3.7.6.4 Loadsheet

Il rilascio del loadsheet al Comandante (generato manualmente o elettronicamente) deve essere conforme ai requisiti della CNA cliente (peso e bilanciamento dati accurati e distribuzione del carico all'interno dell'aeromobile, eventuale superamento dei limiti operativi dell'aeromobile, numero esatto di passeggeri a bordo, conformità alla LIR, etc.).

La versione finale del loadsheet prodotto deve contenere tutte le correzioni apportate e rappresentare il carico effettivo sul velivolo (LMC).

Nel caso in cui il prestatore di servizi produca le operazioni di peso e i calcoli finali bilanciamento in remoto e trasmetta per via telematica al PIC tramite ACARS o altri metodi, il provider deve essere documentato e processi e procedure che rappresentano una perdita di, o il fallimento del metodo di comunicazione primaria attuate, queste procedure devono garantire la consegna dei dati al PIC.

13.4 Dichiarazione di impegno del Vettore

Il Vettore è il soggetto titolare del contratto di trasporto aereo che beneficia dei servizi di assistenza a terra forniti dal prestatore di servizi ed utilizza le infrastrutture aeroportuali; questa parte del Regolamento di Scalo è pertanto dedicata agli impegni del Vettore nei confronti del Gestore aeroportuale rispetto all'utilizzo delle infrastrutture ed alla scelta ed utilizzo del prestatore di servizi.

Al fine di disciplinare le attività di assistenza e la gestione delle infrastrutture e garantire al Gestore il coordinamento delle attività previsto dalla legge 265/2004 e dal Codice della Navigazione, il Vettore aereo che inizia ad operare sullo scalo di Malpensa ha l'obbligo di:

- conoscere ed accettare i contenuti del Regolamento di Scalo, in vigore sull'aeroporto, impegnandosi ad uniformare la propria attività a quanto nello stesso previsto;
- eseguire tutte le verifiche preliminari atte a garantire la corretta effettuazione delle attività, in coerenza con gli standard d'aeroporto, secondo quanto di seguito specificato.

Per il medesimo fine, poiché SEA deve assicurare la presenza di prestatori di servizi sull'aeroporto che forniscono i servizi di assistenza a terra, il Vettore s'impegna a fornire,

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-22

direttamente o tramite i prestatori di servizi, la necessaria tempestiva assistenza a passeggeri, bagagli e merci al verificarsi di eventi anomali, anche in adempimento degli obblighi derivanti ai Vettori dal Regolamento (CE) n.261/2004 e dalla Carta dei diritti del Passeggero.

Gli impegni e verifiche preventive di seguito elencate rappresentano presupposto essenziale per lo svolgimento dell'attività sull'aeroporto; l'operatività da parte del Vettore equivale ad accettazione e dichiarazione di aver provveduto alle medesime.

13.4.1 Infrastrutture centralizzate³

Sull'aeroporto di Malpensa è stata centralizzata la gestione da parte di SEA delle seguenti infrastrutture:

- sistema smistamento e riconsegna bagagli (non comprensiva dell'attività di carico e scarico da/per gli aeromobili e da/per il sistema di smistamento);
- pontili per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri (loading bridges) ed impianti centralizzati di alimentazione aeromobili collegati agli stessi;
- impianti centralizzati di alimentazione aeromobili presso le piazzole remote dotate dell'infrastruttura;
- sistemi di sghiacciamento aeromobili (de-icing) (esclusa l'attività di de-icing effettuata con attrezzature mobili);
- infrastrutture di deposito/trattamento animali vivi (stalle);
- l'impianto statico centralizzato di stoccaggio e distribuzione del carburante, la cui gestione è in capo a DISMA;
- sistemi informatici quali: informativa al pubblico ed ai passeggeri;
- informativa di scalo e servizi collegati; sistema CUTE.

Per alcune infrastrutture (sistema di smistamento e riconsegna, impianto di alimentazione aeromobili, impianto di stoccaggio e distribuzione carburante, sistemi informatici, informativa di scalo e servizi collegati) non è necessaria alcuna richiesta, l'utilizzo è conseguente all'operatività stessa sullo scalo; per altre (de-icing, pontili, utilizzo deposito/trattamento animali vivi) l'utilizzo dipende da condizioni particolari o da scelte del Vettore, in tal caso la richiesta d'utilizzo deve essere necessariamente indirizzata al Gestore aeroportuale; le modalità d'utilizzo delle infrastrutture sono disciplinate nella prima parte del presente Regolamento di Scalo.

In ottemperanza a quanto previsto dal Programma Nazionale di Sicurezza, il Vettore s'impegna a prendere accordi con il Gestore per garantire il riconcilio dei bagagli con modalità idonee ad evitare pregiudizi per l'operatività aeroportuale.

13.4.2 Servizi di assistenza a terra

Il Vettore s'impegna a comunicare al Gestore l'elenco dei propri fornitori per le categorie di servizi di assistenza a terra, come da allegato A del D. Lgs. 18/99.

Il Vettore s'impegna ad aggiornare il succitato elenco e a darne comunicazione con congruo preavviso a SEA – Direzione Operazioni – U.O. Sviluppo e Controllo Processi di Scalo.

13.4.3 Requisiti

Il Vettore prende atto che il rispetto degli adempimenti di seguito elencati è condizione preliminare e necessaria all'avvio dell'attività. In particolare, si impegna:

- al rispetto degli adempimenti previsti dal Programma Nazionale di Sicurezza;

³ Riferimento D. Lgs. 18/99.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-23

- ad assicurare la corretta compilazione dei piani di carico relativi ai propri voli e la conservazione per il periodo previsto dalle vigenti disposizioni, indicando al Gestore il luogo presso cui sono conservati;
- a garantire la compilazione della Dichiarazione Unica del Vettore e provvede a trasmetterla al Gestore aeroportuale, secondo le modalità contenute nel Regolamento di Scalo.

13.4.4 Personale

Il Vettore dovrà aver verificato che, per ciascuna categoria di servizi, il prestatore di servizi individuato è in possesso dei requisiti personali e professionali idonei ad assicurare l'assistenza ai propri voli commerciali.

Il Vettore s'impegna a mantenere adeguatamente formato ed informato il proprio personale e garantisce il possesso dei requisiti previsti per il tipo di attività da svolgere. Ove i servizi siano resi da un prestatore di servizi terzo, il Vettore acquisisce evidenza che il proprio fornitore di servizi osservi i medesimi obblighi nei confronti del proprio personale in materia di formazione ed aggiornamento.

13.4.5 Attrezzature

Il Vettore dovrà aver verificato:

- di avere nella disponibilità, direttamente o tramite il proprio prestatore di servizi, attrezzature sufficienti all'assistenza dei propri voli;
- che le stesse possiedono i requisiti previsti dalla normativa CEI e rispondono alle prescrizioni richieste dalla normativa nazionale e comunitaria.

Il Vettore inoltre s'impegna a:

- verificarne preventivamente e periodicamente, direttamente o tramite il prestatore di servizi incaricato, la funzionalità, il buono stato manutentivo, nonché il possesso dei requisiti tecnici specifici per l'impiego nelle aree aeroportuali.
- verificare preventivamente e periodicamente che le attrezzature siano compatibili per numero e caratteristiche con la propria tipologia di aeromobili, passeggeri, bagagli e merci trasportate e assicurino i livelli di servizio previsti dal Regolamento di Scalo.

13.4.6 Spazi

Il Vettore si impegna a prendere contatti con SEA Direzione Commerciale – U.O. Commerciale “non retail” per l'assegnazione degli spazi strumentali all'esercizio dell'attività.

Le condizioni per l'utilizzo degli spazi sono disciplinate da specifico contratto; l'avvio dell'operatività implica la condivisione dell'adeguatezza degli spazi assegnati rispetto alle proprie necessità operative.

13.5 Procedura per la scelta del prestatore di servizi

L'APT 19 dispone che nel Regolamento di Scalo “sia richiamata la procedura in uso nell'aeroporto per la scelta del prestatore di servizi nel caso in cui il Vettore non l'abbia preventivamente individuato”.

A tal fine, su richiesta del Vettore, o in concomitanza al ricevimento della richiesta di clearance, il Gestore fornirà l'elenco dei fornitori di servizi autorizzati/certificati.

Tutti i Vettori che operano sugli scali di Linate/Malpensa devono comunicare al Gestore l'elenco dei Prestatori di servizi di assistenza a terra (Operatori) che operano per suo conto e l'elenco dei servizi fruiti.

L'elenco deve essere completo per ogni tipo di assistenza, per data di decorrenza e per riferimenti operativi della società di handling secondo il format specificato nel paragrafo “Dichiarazione d'impegno del Vettore”.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-24

Il Vettore dovrà verificare che l'Operatore sia certificato, in conformità con quanto disposto dal Regolamento "Certificato di Prestatore di servizi aeroportuali di assistenza a terra" e che abbia rispettato le procedure di accesso come disciplinate nel Regolamento di Scalo (rif. paragrafo Verbale per l'accesso ed operatività).

Il Vettore deve comunicare l'elenco dei Prestatori di cui intende avvalersi con congruo anticipo e quindi entro 30 giorni dall'inizio delle operazioni sullo scalo, inviandone copia controfirmata dai Prestatori al Gestore ed alla Direzione Territoriale di ENAC. È altresì responsabilità del Vettore comunicare con congruo anticipo, quindi almeno 30 giorni prima dalla nuova decorrenza, al Gestore - sempre in copia alla DA - ogni modifica intervenuta in merito ai Prestatori di cui intende avvalersi.

Al Vettore non sarà permesso di operare sullo scalo nel caso non trasmetta nei termini sopra indicati l'elenco degli operatori.

Possono verificarsi casi in cui il Vettore per ragioni del tutto contingenti ed imprevedibili non abbia preso accordi con un Prestatore per lo svolgimento di una o più attività di assistenza a terra in situazioni particolari. A titolo esemplificativo in caso di:

1. Ritardo in arrivo/partenza

Qualora per ragioni contingenti il Prestatore non sia presente sull'aeroporto o comunque non possa erogare i servizi al Vettore Cliente, il Vettore comunicherà al Gestore da quale Prestatore si farà assistere; nel caso non effettui tale comunicazione, accetta che il Gestore assicuri l'effettuazione dei servizi di handling tramite i Prestatori presenti disponibili a rendere il servizio, inviando copia al Vettore del relativo elenco.

2. Dirottamento/Emergenza⁴

Qualora sull'aeroporto di arrivo/partenza fosse presente il prestatore di servizi scelto dal Vettore operante nello scalo di destinazione/partenza originario, sarà obbligo del prestatore di servizi stesso fornire adeguato servizio di assistenza.

3. Eventuali ulteriori situazioni di carattere contingente dovute a scelte del Vettore o del prestatore di servizi in merito alla fornitura dei servizi.

Nel caso in cui nello scalo non sia presente il prestatore di servizi di riferimento del Vettore, il Vettore potrà segnalare al Gestore con ogni consentita tempestività l'Operatore prescelto alla luce di eventuali accordi intercorsi nel frattempo.

Se non sussiste la disponibilità dell'Operatore segnalato dal Vettore o se il Vettore non segnala alcun Prestatore, il Gestore contatterà gli operatori presenti sullo scalo. Una volta identificato l'Operatore, questi dovrà rendere disponibili mezzi e risorse adeguate alla richiesta.

Compatibilmente alla situazione, all'Operatore sarà concesso di dare priorità ai servizi in corso e comunque ai propri clienti.

Resta ferma la responsabilità del prestatore di servizi non presente per il proprio inadempimento, a carico del quale verranno adottati opportuni provvedimenti.

Resta altresì ferma la responsabilità del Vettore in merito all'adempimento degli obblighi nei confronti dei prestatori di servizi e nei confronti dei passeggeri.

È onere del Gestore aeroportuale:

- assicurare lo scambio d'informazioni con il Vettore ed in particolare verificare se il Vettore abbia indicato uno o più prestatori di servizi di riferimento;

⁴ Si intende per dirottamento l'accezione classica, cioè l'atterraggio di un aeromobile in un aeroporto diverso da quello di destinazione per diverse ragioni: condizioni meteo, problemi tecnici o cause urgenti di altra natura (malori a bordo, di un passeggero o di un membro dell'equipaggio). Nel caso l'a/m dichiarasse emergenza, la fonte regolamentale di riferimento diventano Piano di Emergenza Aeronautica, per le quali il Gestore "mette a disposizione dei soccorsi le risorse organizzative, le infrastrutture ed i mezzi di sua competenza". In questo caso, a seconda dei contorni precisi della situazione, il Gestore potrà indicare d'ufficio l'Operatore preposto ai servizi di assistenza, sentiti gli altri soggetti coinvolti nell'emergenza (Vigili del Fuoco, Forze dell'Ordine, etc.).

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-25

- in caso negativo, contattare i prestatori di servizi presenti per richiedere, per conto del Vettore, la disponibilità ad effettuare servizi di assistenza;
- evidenziare al prestatore di servizi la necessità che servizi essenziali, quali lo sbarco dei passeggeri siano comunque resi in un termine ragionevole, al fine di non pregiudicare i diritti dei passeggeri;
- monitorare l'effettivo adempimento degli obblighi essenziali da parte dei prestatori di servizi;
- segnalare ad ENAC eventuali disservizi.

Corrispettivi

L'Operatore che ha svolto i servizi di assistenza nei casi sopra indicati potrà richiedere il pagamento in contanti o presentare regolare fattura al Vettore od al Prestatore che lo rappresenta sullo scalo.

Tale corrispettivo verrà determinato dall'Operatore tenuto conto della tipologia di servizi erogati, delle dimensioni dell'aeromobile, del numero di passeggeri e bagagli, etc., nonché della situazione contingente in cui il servizio è stato reso.

13.6 Livelli di servizio, parametri/ requisiti operativi minimi di scalo

Le modalità di svolgimento di alcune attività aeroportuali possono incidere significativamente sulla funzionalità e qualità generale dell'aeroporto ed interferire sulla qualità delle prestazioni di ciascun operatore e sui tempi schedulati dei voli. Conseguentemente, è necessario fissare standard operativi minimi di servizio al fine di garantire il migliore utilizzo possibile degli impianti tecnici e strumentali dello scalo da parte dei prestatori di servizi /autoproductori.

Gli standard di servizio rappresentati dalla Carta dei Servizi costituiscono l'obiettivo di qualità che il Gestore aeroportuale intende garantire ai clienti per l'anno di riferimento della stessa Carta dei Servizi e deve essere pertanto rispettato da tutti gli operatori aeroportuali.

I contratti o gli atti di impegno che disciplinano i mutui rapporti tra gestore e i diversi operatori aeroportuali e tra gli operatori stessi devono essere conformi a quanto previsto nella Carta dei Servizi, fare riferimento esplicito agli indicatori e ai relativi standard in essa definiti annualmente, prevedere un idoneo sistema di penali per i casi di non rispetto dei livelli di qualità in modo da favorire l'osservanza e, ove possibile, il miglioramento dei servizi offerti ai clienti dello scalo.

Ciascun Prestatore/Autoproductore si impegna a:

a) prevedere, nei rapporti contrattuali con le controparti (ed in particolare con i clienti Vettori aerei), clausole e meccanismi idonei ad assicurare il rispetto della Carta dei Servizi e dei requisiti qualitativi minimi e degli altri obblighi assunti dal prestatore nei confronti dell'Ente di gestione per effetto della stipula del contratto per la regolazione dei servizi di handling;

b) a fornire al Gestore, con le modalità e nei termini previsti nello Schema di contratto di handling, idonea *disclosure* delle clausole e dei meccanismi di cui al precedente punto a), fermo il rispetto del diritto alla riservatezza dei dati e delle informazioni sensibili relativi ai rapporti contrattuali tra il prestatore e le sue controparti.

I parametri/requisiti minimi di scalo riportati nel presente Regolamento hanno carattere di obbligatorietà e sono vincolanti per tutti gli Operatori; i parametri e gli standard minimi obbligatori sono individuati e aggiornati dal Gestore, previa consultazione del Comitato Utenti in seduta allargata ai prestatori di servizi.

I valori dei parametri minimi di scalo sono diversi da quelli riportati nella Carta dei Servizi, che devono essere considerati come target della qualità dei servizi. I valori dei minimi di scalo e quelli riportati nella Carta dei Servizi possono essere suscettibili di revisione, anche a seguito di mutate condizioni di applicabilità, a causa di eventi eccezionali imprevisi ed imprevedibili.

I risultati dei controlli operati dal Gestore sui requisiti minimi di scalo potranno comportare:

- la convocazione del Comitato Utenti allargato ai prestatori di servizi e, ove necessario, agli enti interessati, nel caso in cui la portata e la ripetitività delle inadempienze inducano a verificare la necessità di modificare le procedure di espletamento dei servizi interessati;
- l'avvio di interventi ispettivi sulla struttura organizzativa e tecnica del prestatore di servizi inadempiente;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-26

- la definizione di una proposta di procedura sanzionatoria nei confronti del prestatore di servizi inadempiente.

13.6.1 Parametri

Nell'ambito dei parametri qualitativi qualificanti che risulta necessario monitorare in relazione alle operazioni aeroportuali è stata individuata una lista, di seguito riportata, che comprende sia parametri legati al processo dei passeggeri che parametri legati alla valutazione delle prestazioni dei Prestatori d'opera o prestatori di servizi presenti sullo scalo:

PARAMETRO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Tempo di attesa in coda al check-in	Rilevazioni a campione
Tempo di attesa in coda al controllo sicurezza bagaglio a mano	Rilevazioni a campione
Tempo di riconsegna ultimo bagaglio	Touch Screen
Bagagli disguidati (causa prestatore di servizi);	Worldtracer
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Rilevazioni a campione

Per quanto riguarda i monitoraggi, effettuati dal Gestore aeroportuale, il campione di riferimento è scelto applicando il criterio stabilito dalla norma UNI 4842-25 e dalle MIL STD 105 e illustrato nella Circolare ENAC serie GEN 06 del 31/10/2014 in materia di Qualità e Carte dei Servizi; modalità e risultati sono certificati annualmente da un Ente indipendente (TUV).

Di seguito si riporta la tabella di dettaglio con i valori dei parametri in vigore.

INDICATORE	RdS
Tempo di attesa in coda al check-in	27' Extra Schengen 23' Naz. + Schengen
Tempo di attesa in coda al controllo sicurezza bagaglio a mano	16' Standard 20' Alto rischio
Tempo di riconsegna ultimo bagaglio T1	45' Extra Schengen 40' Schengen
Tempo di riconsegna ultimo bagaglio T2	37'
Bagagli disguidati causa prestatore di servizi (Handling)	5 ogni 1000
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	7'

I minimi di scalo possono essere suscettibili di revisione, anche a seguito di mutate condizioni di applicabilità, a causa di eventi eccezionali imprevisi ed imprevedibili. La richiesta di revisione, opportunamente documentata, presentata da qualsiasi operatore, dovrà essere trasmessa all'ENAC che valuterà l'opportunità di avviare il procedimento di revisione attivando il Gestore aeroportuale ed il Comitato Utenti.

13.6.2 Applicazione dei requisiti minimi di scalo

Il rispetto dei requisiti minimi di scalo è da considerarsi mandatorio.

La presenza di condizioni eccezionali, quali ad esempio eventi meteorologici fortemente avversi, ritardi in partenza e in arrivo particolarmente importanti e non prevedibili, scioperi, rilevanti anomalie nell'operatività dei sistemi informativi o delle infrastrutture centralizzate, che hanno oggettivamente impedito il rispetto dei requisiti minimi, potranno essere segnalate al gestore, che le valuterà ai fini delle azioni di propria competenza.

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-27

In particolare, sulla base delle valutazioni effettuate, tali condizioni potranno essere segnalate ad ENAC da parte del gestore nell'ambito della dovuta comunicazione dei superamenti rilevati.

13.7 Verifica, misure interdittive

13.7.1 Verifica del rispetto del Regolamento di Scalo e provvedimenti interdittivi

Il personale dell'Ente di Gestione effettua, nel regolare svolgimento delle proprie funzioni e/o nell'ambito di specifici controlli a campione, verifiche sul rispetto di quanto stabilito dal Regolamento. Qualora, nell'ambito delle suddette verifiche, vengano rilevati comportamenti inadempienti o violazioni al contenuto del Regolamento o di ogni altro documento collegato o espressamente richiamato, il Gestore può intervenire nei confronti degli Operatori interessati secondo una o diverse delle seguenti modalità:

- applicazione di misure interdittive;
- attuazione di interventi correttivi o di ripristino con addebito dei costi;
- addebito del risarcimento di eventuali danni;
- applicazione di penali e/o altri provvedimenti previsti nei rapporti contrattuali in essere;
- proposta ad ENAC di applicazione di sanzioni e/o altri provvedimenti.

Al fine di procedere alla verifica di violazioni di qualsiasi natura rispetto a quanto previsto dal Regolamento, il personale del Gestore può provvedere, ove necessario, a raccogliere i dati e la documentazione disponibile (comprendente, ove possibile, data e ora, numero della tessera d'aeroporto delle persone e Società coinvolte, ambito aeroportuale, descrizione o documentazione fotografica dell'evento) e quindi provvede a relazionare la propria struttura di coordinamento. In caso di violazioni gravi, il Gestore deve segnalare le violazioni stesse all'ENAC, proponendo l'applicazione di sanzioni e/o altri provvedimenti nei confronti dell'Operatore o del soggetto interessato. ENAC valuterà la richiesta ed informerà il Gestore e l'Operatore delle proprie determinazioni in merito.

La gravità della violazione è valutata in relazione alla materia disciplinata dal Regolamento, tuttavia, a titolo esemplificativo e non tassativo vengono considerate "gravi" le violazioni relative a:

- sicurezza e salute delle persone;
- safety;
- security;
- tutela ambiente;
- regole di accesso e circolazione di persone e mezzi;
- informazioni;
- disposizioni normative nazionali ed internazionali;
- modalità di utilizzo delle infrastrutture.

Resta comunque stabilito che è sempre ritenuta "grave" qualunque violazione che avvenga nell'ambito aeroportuale air-side, indipendentemente dalla tipologia della stessa.

In caso di violazioni gravi, il Gestore può segnalare le violazioni stesse all'ENAC, proponendo l'applicazione di sanzioni e/o altri provvedimenti nei confronti dell'operatore o del soggetto interessato. ENAC valuterà la richiesta ed informerà il Gestore e l'operatore delle proprie determinazioni in merito.

In caso di violazioni di lieve entità, qualora reiterate nel tempo, si applica quanto previsto per le violazioni gravi.

In tutti i casi di violazione e/o di non ottemperanza alle misure interdittive, il Gestore si riserva inoltre la facoltà, ove possibile e necessario, di porre in atto, con proprie risorse o ditte dallo stesso incaricate, interventi correttivi addebitando agli operatori responsabili i costi sostenuti come da fatturazione maggiorati del 15% e gli eventuali danni subiti.

L'addebito dei costi degli interventi di ripristino e di risarcimento degli eventuali danni subiti relativi alle aree ed impianti utilizzati a rotazione da diversi operatori (quali ad esempio banchi check-in, pontili d'imbarco, sistemi bagagli, gate) viene effettuato nei confronti dell'ultimo Operatore che

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-28

abbia utilizzato l'area o l'impianto prima della segnalazione al Gestore o del riscontro dell'anomalia da parte del Gestore stesso. Detto provvedimento si applica a fronte degli obblighi da parte degli operatori di utilizzare le infrastrutture in modo corretto, segnalare eventuali danneggiamenti e verificarne la funzionalità prima dell'inizio delle attività.

Il Gestore aeroportuale avrà la facoltà di applicare, in virtù del Contratto in essere con il Prestatore, le penali ivi previste, previa contestazione scritta dei relativi inadempimenti a cui il Prestatore darà le proprie dovute giustificazioni.

Nessuna penale potrà essere prevista in caso di inadempimento o violazione derivante da causa di forza maggiore o comunque da altra causa non imputabile al Prestatore.

13.7.2 Attività di auditing verso gli Operatori

Ferme restando le attività di auditing del Compliance Monitoring Management, il Gestore effettua, in aggiunta, un'attività di auditing verso gli Operatori aeroportuali ai fini della verifica del rispetto del presente Regolamento ed in particolare sui processi normati dal presente Regolamento.

Nello specifico, al fine di controllare la corretta assistenza dei voli in termini di mezzi e personale, il Gestore aeroportuale utilizzerà le check list in cui saranno riportati gli item inclusi nelle seguenti tabelle:

TABELLA FABBISOGNO MINIMO PERSONALE

	<i>numero</i>	<i>DA</i>	<i>A</i>
addetti check-in	almeno 1 ogni 50 pax <i>(con bagaglio da stiva)</i>	STD-180' voli code D, E, F STD-150' voli code C	STD-60' o nel rispetto dei tempi comunicati ai passeggeri in fase di prenotazione/ acquisto del biglietto
addetti imbarco	2	STD/EOBT/TOBT-60' E ed F STD/EOBT/TOBT-50' altri	TOBT -5'
operatori presso i nastri bagagli in partenza	2 se narrow body 3 se wide body	STD-180' voli code D, E, F STD-150' voli code C STD-120' voli code B	STD-45' STD-35' STD-35'
coordinatore sottobordo	1 2 se wide body cargo	EIBT-5'	AOBT
Agente rampa	1	EIBT-10'	AOBT+5'
addetti carico/scarico bagagli/ Merci	3 se narrow body containerizzati 4 se narrow body carico sfuso 6 se wide body	EIBT-5', TOBT -45' EIBT-5', TOBT -45' EIBT-10', TOBT -60'	AIBT+25', AOBT AIBT+25', AOBT AIBT+35', AOBT
operatori presso i nastri di immissione riconsegna bagagli	1 se narrow body 2 se wide body fino a code E 3 se wide body code F	AIBT + tempo da Carta dei Servizi 1° bagaglio – 5'	AIBT + tempo da Carta dei Servizi ultimo bagaglio

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-29

TABELLA FABBISOGNO MINIMO MEZZI

WIDE-BODY FINO A CODE E

	<i>numero</i>	<i>disponibilità DA</i>	<i>disponibilità A</i>
nastri	1	EIBT-5'	TOBT+5'
trattori	4	EIBT-5'	TOBT+5'
scale se finger	1	EIBT-5'	TOBT+10'
scale se stand remoto	2	EIBT-5'	TOBT+10'
auto rampista	1	EIBT-10'	TOBT+10'
loader	2	EIBT-5'	TOBT+5'
transporter	2	EIBT-5'	TOBT+5'
push-back	1	TOBT-10'	AOBT+5'
<i>mezzo per drenaggio</i>	1	EIBT+15'	EIBT+75'
<i>Mezzo per acqua potabile</i>	1	EIBT+15'	EIBT+75'

WIDE-BODY CODE F

	<i>numero</i>	<i>disponibilità DA</i>	<i>disponibilità A</i>
nastri	1	EIBT-5'	TOBT+5'
trattori	4	EIBT-5'	TOBT+5'
scale se finger	1	EIBT-5'	TOBT+10'
scale se stand remoto	2	EIBT-5'	TOBT+10'
auto rampista	1	EIBT-10'	TOBT+10'
loader	2	EIBT-5'	TOBT+5'
transporter	2	EIBT-5'	TOBT+5'
push-back	1	TOBT-10'	AOBT+5'
<i>mezzo per drenaggio</i>	1	EIBT+15'	EIBT+75'
<i>mezzo per acqua potabile</i>	1	EIBT+15'	EIBT+75'

NARROW-BODY

	<i>numero</i>	<i>disponibilità DA</i>	<i>disponibilità A</i>
nastri se carico sfuso	2	EIBT-5'	TOBT+5'
trattori	2	EIBT-5'	TOBT+5'
scale se finger	1	EIBT-5'	TOBT+10'
scale se stand remoto	2	EIBT-5'	TOBT+10'
auto rampista	1	EIBT-10'	TOBT+10'
loader se containerizzato	1	EIBT-5'	TOBT+5'
transporter se containerizzato	1	EIBT-5'	TOBT+5'
push-back	1	TOBT-10'	TOBT+5'
<i>mezzo per drenaggio</i>	1	EIBT+15'	EIBT+75'
<i>mezzo per acqua potabile</i>	1	EIBT+15'	EIBT+75'

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-30

Il Gestore aeroportuale, per quanto concerne l'attività di audit, annualmente elabora un Programma e ne cura la trasmissione ai soggetti e agli Enti interessati. Gli audit consistono in un esame sistematico, programmato e condiviso dei processi e delle procedure relative alla sezione interessata, orientato principalmente alla verifica della conformità rispetto ai requisiti normativi di riferimento, e alla corretta attuazione delle attività previste e regolamentate.

Il Gestore aeroportuale può effettuare delle verifiche aggiuntive rispetto a quelle di cui al punto precedente, previa comunicazione all'Operatore interessato.

Qualora dalle verifiche emergessero delle non conformità (o rilievi) queste verranno descritte e analizzate in un rapporto finale che verrà inviato agli Operatori. In base alla natura dei rilievi potranno essere individuati dei piani di rientro da tali non conformità.

È fatto obbligo ad ogni società oggetto di verifica di fornire al Gestore la documentazione richiesta e dar seguito alle azioni correttive individuate, secondo le tempistiche stabilite.

Nel caso di mancato ottemperamento di quanto sopra richiesto il Gestore applicherà i rimedi previsti dal contratto e/o quelli consentiti dalla legge (applicazione di penali, risoluzione contrattuale, risarcimento del danno etc.).

In caso di gravi non conformità, ed in particolare per violazione alla normativa vigente, queste verranno notificate anche all'ENAC ed al Vettore cliente quale committente del Prestatore.

13.7.3 Misure interdittive

In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 705 del Codice della Navigazione, al fine di perseguire i compiti assegnati, il Gestore può porre in essere le misure interdittive descritte nel presente paragrafo, finalizzate a mantenere la continuità e sicurezza dei processi interessati.

L'Airport Duty Manager SEA od altro personale preposto alla gestione delle infrastrutture, dell'area o delle attività interessate, potrà porre in essere tali misure, in caso di rilievo di comportamenti inadempienti o di violazioni al contenuto del Regolamento da cui derivino situazioni operative critiche, o di possibile compromissione del regolare svolgimento delle attività operative, o pericolo per le persone o per l'integrità di edifici ed impianti aeroportuali, o nocimento alla safety ed alla security.

Le misure interdittive sono interventi di natura urgente ed a carattere temporaneo, disposti dal Gestore con l'obiettivo di incidere direttamente sull'attività dei singoli soggetti che operano in aeroporto al fine di ripristinare il rispetto di quanto previsto dal Regolamento.

Le misure interdittive si applicano sia nei confronti degli Operatori, sia dei loro singoli dipendenti.

Le misure interdittive sono stabilite dal personale di coordinamento del Gestore sia in presenza sia in assenza del personale del soggetto inadempiente. In caso di presenza del personale del soggetto inadempiente vi è l'obbligo della reciproca identificazione, mediante l'esibizione della tessera d'aeroporto, ai fini delle successive azioni, contestazioni e/o ricorsi all'ENAC. Il rifiuto di esibizione della tessera da parte dell'addetto rappresenta una violazione grave al Regolamento della quale viene ritenuto responsabile in solido l'Operatore di appartenenza.

Le misure interdittive possono essere comunicate anche solo verbalmente in caso di situazioni di imminente pericolo o compromissione dell'attività operativa o di altre situazioni che rivestano carattere di urgenza.

Le misure interdittive disposte dal Gestore devono essere immediatamente attuate da parte dell'Operatore e/o degli addetti interessati. Il mancato adempimento rappresenta una violazione grave al Regolamento da parte dell'Operatore e, nei casi di urgenza, anche da parte dei suoi singoli dipendenti.

Il Gestore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile di qualsivoglia conseguenza derivante nei confronti di qualsiasi soggetto dall'applicazione delle misure interdittive a fronte di violazioni del Regolamento. Eventuali conseguenze di qualsiasi natura derivanti dall'applicazione delle misure interdittive non possono pertanto dar luogo a pretese di indennizzo o risarcimento per l'interruzione delle attività, per la mancata messa a disposizione di impianti, infrastrutture, beni e servizi aeroportuali e per le relative conseguenze operative. Ove la violazione di disposizioni del Regolamento di Scalo da parte dell'Operatore dia luogo ad interruzioni dell'attività operativa, il Gestore aeroportuale potrà richiedere l'intervento degli altri Operatori presenti sullo

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-31

scalo (in base a quanto previsto nella procedura per la scelta del prestatore di servizi) dandone comunicazione al Vettore e ad ENAC.

Avverso le misure interdittive l'Operatore destinatario può ricorrere all'ENAC Direzione Territoriale presentando le proprie ragioni, informandone contestualmente il Gestore. L'ENAC Direzione Territoriale si pronuncia sulla correttezza o meno delle misure interdittive intraprese dal Gestore in relazione a quanto prescritto dal Regolamento.

Le misure interdittive sono definite in relazione alla specifica situazione in atto e, a titolo esemplificativo e non esaustivo, possono consistere in:

- interruzione immediata di una specifica attività da parte del soggetto inadempiente con eventuale ripresa della stessa solo con modalità corrette;
- invito ad ottemperare prontamente al rispetto di specifici aspetti del Regolamento;
- sospensione per un termine individuato, di eventuali abilitazioni all'utilizzo e/o all'accesso a strutture/impianti concessi dal Gestore agli addetti dell'Operatore e mantenimento della stessa fino a sanatoria;
- diffida dall'utilizzo di attrezzature e mezzi non idonei con proposta alla Direzione Territoriale di ritiro immediato del relativo permesso di circolazione;
- rimozione di mezzi, attrezzature e/o altri beni o materiali e temporanea collocazione in un'area individuata;
- inibizione all'uso di aree e/o edifici ed impianti danneggiati o utilizzati in modo improprio, fino al ripristino delle medesime.

Nei seguenti casi, il Gestore può applicare, tra l'altro, le misure specifiche indicate:

Violazioni alle disposizioni sulla circolazione in area air-side da parte del singolo dipendente dell'Operatore

- sospensione dell'attività in corso e verifica possesso di specifica abilitazione alla guida;
- nel caso in cui la persona ne sia sprovvista, inibizione alla prosecuzione dell'attività, segnalazione dell'evento ad ENAC e diffida all'Operatore;
- in caso contrario eventuale ripresa dell'attività con modalità corrette.

Rilievo di mezzi/attrezzature in sosta pericolosa

- richiesta all'Operatore di rimozione immediata;
- in caso di mancata ottemperanza rimozione forzata del mezzo/attrezzatura secondo le previste procedure.

Rilievo di mezzi/attrezzature con difformità gravi ed evidenti

- diffida all'Operatore di utilizzo del mezzo fino all'avvenuto ripristino;
- proposta alla Direzione Territoriale di ritiro immediato del permesso di circolazione del mezzo.

Inadeguato o negligente utilizzo degli impianti:

- da parte di singoli addetti

- sospensione dell'attività in corso ed eventuale ripresa con modalità corrette;
- in casi gravi, limitazione o sospensione immediata delle abilitazioni all'utilizzo degli impianti (es. sospensione delle abilitazioni alla manovra dei pontili, all'apertura dei gate e/o all'accesso ad aree regolamentate);
- richiesta all'Operatore della documentazione comprovante l'avvenuto addestramento all'utilizzo degli impianti o infrastrutture della/e persona/e responsabili delle violazioni e degli interventi correttivi previsti;
- mantenimento della sospensione fino a sanatoria.

- da parte di un Operatore

- secondo le circostanze: sospensione delle operazioni in atto (es. fermo accettazione passeggeri) o invito ad ottemperare (es. scarico nastri smistamento bagagli);
- la circostanza potrà essere oggetto di specifica informativa al/ai Vettore/i interessati;

	REGOLAMENTO DI SCALO AEROPORTO DI MALPENSA	ACCESSO E OPERATIVITA' DEI PRESTATORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	Rev.: RS/MXP/5.1
		Data di validità: Luglio 2024	Capitolo-Pagina: 13-32

- nel caso delle infrastrutture bagagli il Gestore può inoltre provvedere alla rimozione dei bagagli (anche indifferenziati) ed al loro posizionamento in aree presso le quali dovranno essere prelevati dagli Operatori a propria cura e onere.

Mancato invio di informazioni

- richiesta di correzione e/o invio immediato delle informazioni;
- in caso di mancata ottemperanza, integrazione e/o correzione dei dati informativi operativi minimi eventualmente disponibili per la corretta informativa ai passeggeri;
- la circostanza potrà essere oggetto di specifica informativa all/ai Vettore/i eventualmente interessati.

Danneggiamenti degli edifici e/o impianti

- segregazione e interdizione delle aree, edifici e/o impianti fino al ripristino.

Abbandono rifiuti e FOD

- richiesta di rimozione immediata dei rifiuti e pulizia dell'area interessata;
- in mancanza, rimozione da parte di SEA previa identificazione, ove possibile, del Vettore interessato o, in subordine, del Prestatore per il successivo addebito.

13.7.4 Sanzioni

Ai sensi dell'art. 705 comma 2 lett.e) del C.d.N., il Gestore ha il compito di verificare "il rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Scalo da parte degli Operatori privati fornitori di servizi aeroportuali, al fine dell'emissione delle sanzioni previste nel Regolamento stesso".

L'obbligo di rispettare le prescrizioni del Regolamento deve essere inteso come riferito non solo alle procedure ivi contenute ma anche a quelle in esso richiamate.

L'accertata inosservanza delle procedure, degli standard di qualità e dei parametri previsti dal Regolamento di Scalo e dalla Carta dei Servizi dell'aeroporto approvati da ENAC comporta, a carico dell'Operatore, la comminazione di sanzioni amministrative ai sensi dell'art. 1174 del C.d.N. ("inosservanza di norme di polizia"). Il Gestore dovrà, nelle materie di propria responsabilità, segnalare ad ENAC eventuali difformità che possano avere effetti sulla sicurezza o comunque sulla regolare operatività aeroportuale.

La verifica del rispetto del Regolamento da parte degli operatori pubblici operanti in aeroporto è demandata a ENAC, anche tramite le proprie articolazioni periferiche.

All'irrogazione delle sanzioni provvederà ENAC.