



**Cagliari Airport**  
SOGAER

REV. N.5 del 05.06.2014

**AFFIDAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA PRM  
CAPITOLATO SPECIALE**

**SERVIZIO ASSISTENZA**

**PRM**

**- CAPITOLATO SPECIALE -**

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.



**Cagliari Airport**  
SOGAER

REV. N.5 del 05.06.2014

## **AFFIDAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA PRM CAPITOLATO SPECIALE**

### **INDICE**

|      |                                                              |    |
|------|--------------------------------------------------------------|----|
| 1.0  | PREMESSA                                                     | 2  |
| 1.1  | Definizione passeggero PRM                                   | 2  |
| 2.0  | GESTIONE OPERATIVA                                           | 3  |
| 2.1  | Orario di erogazione servizio                                | 3  |
| 2.2  | Struttura del servizio PRM                                   | 3  |
| 2.3  | Programmazione strategica                                    | 4  |
| 2.4  | Programmazione tattica                                       | 5  |
| 3.0  | ASSISTENZA PASSEGGERI IN PARTENZA                            | 6  |
| 3.1  | Arrivo del passeggero PRM in aeroporto                       | 6  |
| 3.2  | Lista PAL (Passenger Assistance List)                        | 7  |
| 3.3  | Passeggero go-show o che non ha prenotato l'assistenza PRM   | 7  |
| 3.4  | Passeggero PRM accettato oltre il check-in time limit        | 7  |
| 3.5  | Operazioni di pre imbarco                                    | 7  |
| 3.6  | Gate loading bridge - imbarco                                | 9  |
| 3.7  | Gate remoto - imbarco                                        | 9  |
| 3.8  | Cambio di gate d'imbarco                                     | 10 |
| 4.0  | PASSEGGERO IN ARRIVO                                         | 11 |
| 4.1  | Arrivo del volo                                              | 11 |
| 4.2  | Gate loading bridge – sbarco                                 | 11 |
| 4.3  | Gate remoto – sbarco                                         | 11 |
| 4.4  | Baggage claiming (ritiro del bagaglio e della WCH personale) | 12 |
| 4.5  | Accompagnamento all'uscita dall'Aerostazione                 | 12 |
| 5.0  | DIROTTAMENTI E RIAVVIAMENTI INVOLONTARI                      | 13 |
| 5.1  | Ravviamento via aria                                         | 13 |
| 5.2  | Ravviamento via superficie                                   | 13 |
| 6.0  | GESTIONE INFORMATIVA                                         | 14 |
| 6.1  | Messaggio PAL                                                | 14 |
| 6.2  | Messaggio CAL                                                | 14 |
| 6.3  | Messaggio PSM                                                | 14 |
| 6.4  | Messaggio LDM                                                | 14 |
| 6.5  | Messaggio MVT                                                | 14 |
| 7.0  | PARAMETRI DI QUALITA'                                        | 15 |
| 7.1  | Passeggeri PRM in partenza                                   | 15 |
| 7.2  | Passeggeri PRM in arrivo                                     | 15 |
| 8.0  | PENALI                                                       | 16 |
| 9.0  | PERSONALE E FORMAZIONE                                       | 17 |
| 9.1  | Addestramento e formazione del personale                     | 17 |
| 10.0 | SPECIFICHE TECNICHE MEZZO ELEVATORE                          | 19 |
| 11.0 | SPECIFICHE TECNICHE SEDIE A ROTELLE                          | 21 |
|      | Allegati                                                     | 22 |
|      | Allegato 1                                                   | 22 |
|      | Allegato 2                                                   | 23 |
|      | Allegato 3                                                   | 24 |

## 1.0 PREMESSA

I servizi di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM), descritti nel presente capitolato dovranno essere prestati sul sedime dell'aeroporto di Cagliari Elmas, in tutte le aree aeroportuali, sia Land-side che Air-side.

La normativa di riferimento a cui attenersi, per quanto concerne il servizio stesso e la formazione del proprio personale, è la seguente:

- Regolamento CE no 1107/2006 del 5/7/2006;
- Regolamento CE n. 261/2004 dell'11/2/2004;
- ICAO Annex 9 Chapter 8 Section H "Facilitation of the transport of passengers requiring special assistance";
- ECAC Doc. 30, Part I", Sec. 5, e relativi allegati, in particolare il codice di buona condotta per l'assistenza a terra di persone a mobilità ridotta, riportato nel relativo allegato J;
- Circolare ENAC GEN 02 dell' 8/7/08 "Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con mobilità ridotta nel trasporto aereo " e relativi allegati - "Standard di qualità del servizio" e "Formazione del personale di assistenza alle PRM".
- Regolamento di Scalo dell'Aeroporto di Cagliari Elmas.

## 1.1 Definizione passeggero PRM

Per "PRM" o "persone a mobilità ridotta" si intendono persone la cui mobilità sia ridotta a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), disabilità mentale o per ragioni di età.

In generale si intendono passeggeri la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere a esigenze specifiche, secondo i requisiti di sicurezza stabiliti dalle norme internazionali, dalle leggi comunitarie, o nazionali.

La tipologia dei passeggeri destinatari di tale assistenza sono così definiti:

- **WCHR:** *pax in sedia a rotelle che non possono percorrere lunghe distanze; (\*)*
- **WCHS:** *pax in sedia a rotelle che non possono salire le scale;*
- **WCHC:** *pax in sedia a rotelle totalmente inabili;*
- **BLND:** *pax non vedenti o ipovedenti;*
- **DEAF:** *pax non udenti;*
- **DPNA:** *passeggeri con disabilità psichica. (\*\*)*

*(\*)in questa categoria (WCHR) possono essere compresi anche gli anziani (OLD) che, pur autosufficienti, si muovono con estrema lentezza e/o non hanno un perfetto senso spazio-temporale, i passeggeri convalescenti e o debilitati per qualsivoglia motivo.*

*(\*\*)a questa categoria dovrebbero appartenere unicamente i passeggeri con disabilità mentale o ritardato sviluppo psichico, ma autosufficienti (self-reliant). I Vettori non accettano che questi passeggeri viaggino da soli.*

## **2.0 GESTIONE OPERATIVA**

### **2.1 Orario di erogazione servizio**

Il servizio deve essere erogato ogni giorno dell'anno, festivi inclusi, senza soluzione di continuità (dal lunedì alla domenica), in orario utile a garantire l'attività operativa dell'aeroporto, ovvero, indicativamente dalle ore 05:00 alle ore 24:00; eventuali extra time devono essere garantiti.

L'inizio del turno lavorativo dovrà iniziare con un anticipo tale da rispettare le indicazioni fornite dal vettore.

Il turno lavorativo dovrà finire dopo aver completato il servizio per tutti i PRM presenti sull'ultimo volo in arrivo della giornata, anche in caso di ritardi o dirottamenti rispetto all'orario schedato

Il personale dell'ultimo turno non potrà abbandonare il servizio se non dopo l'avvenuto movimento (atterraggio o decollo) dell' ultimo volo previsto. In ogni caso dovranno essere garantiti ritardi e anticipi e/o eventuali emergenze.

Il servizio è garantito da personale qualificato e specificatamente formato.

Oltre la gestione delle assistenze, il personale impiegato garantisce, negli stessi orari, l'apertura e il presidio della Sala Amica.

### **2.2 Struttura del servizio PRM**

Il servizio PRM è strutturato per prestare l'assistenza ai passeggeri portatori di invalidità o a mobilità ridotta che viaggiano con voli commerciali di linea e/o charter. La copertura oraria è quella derivante dall'operativo stagionale, mensile, settimanale e giornaliero. In funzione della pianificazione dei voli schedati in arrivo e partenza e dei PRM previsti, dovranno essere predisposte le opportune coperture dei turni di lavoro con un numero di personale idoneo a erogare il servizio secondo un alto standard qualitativo e i parametri successivamente specificati.

A titolo meramente statistico, si informa che la media passeggeri PRM non prenotati è del 35% all'anno.

Il servizio coprirà eventuali ritardi dei voli che slittassero oltre l'orario stabilito con prestazione di lavoro straordinario. Le prestazioni di lavoro straordinario saranno sempre documentate ed autorizzate dal Referente Sogaer per PRM. La composizione minima della squadra è:

- Periodo invernale (16 ottobre/14 aprile): minimo 4 addetti in turno di cui un responsabile in turno (RIT) ed un autista mezzo ambulift;

**AFFIDAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA PRM  
CAPITOLATO SPECIALE**

- Periodo Estivo (15 aprile/15 ottobre): minimo 6 addetti in turno di cui un responsabile in turno (RIT) ed due autisti mezzi ambulift;

La previsione di contemporaneità d'assistenze, desunte dai messaggi PAL, allo scopo di garantire un livello standard di servizio reso al passeggero, può dar luogo ad un incremento del numero degli operatori in turno.

**Il RIT SA** ( Responsabile in turno Sala Amica) deve possedere i seguenti requisiti:

- ◇ Autonomia operativa e adeguata preparazione teorico pratica,
- ◇ Capacità di organizzare e assegnare il lavoro ad ogni operatore presente in turno in modo da rispettare gli orari e le tempistiche necessarie ad una corretta gestione dei passeggeri,
- ◇ Capacità di dimensionare le risorse in turno in modo da non creare disservizi,
- ◇ Conoscenza dell'organizzazione aeroportuale e capacità di relazione con gli Enti e gli Handler,
- ◇ Conoscenza della lingua inglese.

**L'operatore** addetto all'assistenza deve possedere i seguenti requisiti:

- ◇ Capacità di agire con margini definiti di autonomia nell'ambito di procedure e direttive stabilite,
- ◇ Conoscenza dell'organizzazione aeroportuale e capacità di relazione con gli Enti e gli Handler,
- ◇ Conoscenza della lingua inglese.

**L'autista** del mezzo elevatore deve possedere i seguenti requisiti:

- ◇ Abilitazione alla conduzione e alla manovra del mezzo elevatore,
- ◇ Specifica preparazione tecnica e autonomia nella conduzione e manovra dei mezzi speciali,
- ◇ Conoscenza dell'organizzazione aeroportuale e capacità di relazione con gli Enti e gli Handler,

### **2.3 Programmazione strategica**

Il RIT SA ha il compito di verificare l'arrivo della messaggistica PRM prevista come descritta nella presente procedura. La gestione informatica di quei messaggi garantisce la pronta visione dei voli con assistenze PRM prenotate. Un grafico di GANTT faciliterà la comprensione del carico di lavoro per le successive 36 ore dimostrando l'eventuale co-presenza di assistenze. Non si darà luogo a pagamento di prestazioni straordinarie in mancanza di autorizzazione specifica e scritta del Referente Sogaer per PRM.

|                                                                                                                       |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Cagliari Airport</b><br>SOGAER | REV. N.5 del 05.06.2014                                            |
|                                                                                                                       | <b>AFFIDAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA PRM<br/>CAPITOLATO SPECIALE</b> |

#### **2.4 Programmazione tattica**

Durante il proprio turno di servizio, il RIT SA garantisce il livello standard di servizio, coordinando gli operatori, eventualmente comandandoli di prestazione di lavoro straordinario. Il RIT SA tiene conto, costantemente, dell'evoluzione del traffico aeroportuale e dell'avvicinarsi dei tempi aeronautici tipicamente aeroportuali. Coordina il servizio degli operatori, controllandone l'operato.

Il RIT SA tiene i rapporti con gli Enti e le Società terze.

Il RIT SA gestisce la Sala Amica.

### 3.0 ASSISTENZA PASSEGGERI IN PARTENZA

#### 3.1 *Arrivo del passeggero PRM in aeroporto*

Il passeggero PRM può raggiungere l'aeroporto con i propri mezzi ovvero con taxi o bus di linea aeroportuale o accompagnato da parenti o amici. Giunto in aeroporto contatterà il servizio PRM attraverso uno dei totem multimediali installati presso i punti dedicati.

I totem di chiamata del servizio di assistenza sono così localizzati:

- a) viadotto, piano partenze: uno per ogni stallo di parcheggio per invalidi prospicienti le porte d'ingresso dell'air-terminal, per complessive tre postazioni;
- b) parcheggio multipiano: è presente un totem al secondo piano del parcheggio multipiano, in prossimità dei parcheggi riservati ai disabili e della passerella di collegamento con l'aerostazione.

A tale chiamata risponderà il **RIT SA** che provvederà a inviare un operatore ad accogliere il passeggero PRM.

L'assistenza al passeggero PRM in partenza prevede:

- 1) accompagnare il PRM dal punto in cui ha chiesto assistenza fino al banco accettazione per le operazioni di check-in e registrazione bagaglio;
- 2) assistere il PRM in merito all'adempimento delle formalità di registrazione per se stesso ed i bagagli che trasporta durante il viaggio;
- 3) accompagnare il PRM dal banco accettazione alla sala partenze aiutandolo ad espletare i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- 4) all'occorrenza e durante l'eventuale attesa in aeroporto, comunicare tempestivamente al PRM tutte le informazioni inerenti il volo (ad es. ritardi, cancellazioni, raccolta dei bagagli, servizi di assistenza disponibili, ecc.);
- 5) imbarcare il PRM sull'aeromobile mediante sedia a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- 6) imbarcare il PRM sull'aeromobile mediante elevatori rispettando tutte le procedure relative alla sicurezza relative al trasporto di persone sul mezzo elevatore, come disposto dall'Appaltante;
- 7) provvedere all'accompagnamento del PRM che non necessita di elevatore (percorso gate-aeromobile su parcheggio remoto), tramite l'utilizzo dell'intercampo;
- 8) imbarcare il PRM sull'aeromobile mediante sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- 9) procedere nell'accompagnamento del PRM dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere;
- 10) riporre il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato.

### **3.2 Lista PAL (Passenger Assistance List)**

I passeggeri PRM che hanno dichiarato la loro disabilità all'atto della prenotazione del viaggio sono compresi nella Passenger Assistance List (PAL) e quindi conosciuti e attesi dal servizio PRM. Coloro i quali, invece, non la hanno dichiarata non saranno compresi nella lista PAL né attesi dal servizio PRM. Essi, in caso di clash, saranno trattati in regime di waiting list. Il servizio sarà in ogni modo reso alle migliori condizioni possibili per evitare di generare disservizi e ritardi.

### **3.3 Passeggero go-show o che non ha prenotato l'assistenza PRM**

Dato che PAL e CAL sono compilati con i dati del PNR (Passenger Name Record), è essenziale che per ogni passeggero PRM non ivi compreso, il Vettore o il suo Handler aeroportuale:

- Informi immediatamente il servizio assistenza PRM;
- Inserisca la corretta informazione nella strip di accettazione nel DCS (Departure Control System);
- Si assicuri che la corretta informazione sia inserita anche nell'eventuale PNR per il prosieguo del viaggio e/o per il rientro, così da generare in futuro messaggi PAL/CAL corretti;
- Dia al passeggero la corretta informativa su come prenotare in futuro l'assistenza PRM.

### **3.4 Passeggero PRM accettato oltre il check-in time limit**

In caso di presentazione di passeggeri PRM oltre il check-in time limit, essi potranno essere accettati solo dopo aver chiesto la disponibilità al Servizio PRM. In ogni caso il Vettore non potrà richiedere danni per eventuali ritardi dovuti all' accettazione fuori orario di tali passeggeri.

Il Vettore, o il suo Handler, firmerà il modulo 'Accettazione fuori orario limite' che comproverà l'orario di effettivo inizio del servizio di assistenza.

### **3.5 Operazioni di pre imbarco**

Per pre-imbarco s'intendono tutte quelle operazioni che vanno dall' accoglienza del passeggero PRM sino alla presentazione al cancello d'imbarco. Di norma esse avvengono secondo la seguente scaletta temporale, riferita unicamente al passeggero che contatta la Sala Amica al suo arrivo in aeroporto:

- Accoglienza;
- Accompagnamento al check-in desk dedicato,



**AFFIDAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA PRM  
CAPITOLATO SPECIALE**

- Assistenza, se necessaria, alle operazioni di registrazione;
- Accompagnamento al gate d'imbarco fissato.

Qualora il passeggero PRM sia accompagnato, si presterà esclusivamente l'assistenza necessaria, concordandola col passeggero stesso o i suoi accompagnatori. Se il passeggero viaggia con la propria sedia a rotelle, essa sarà etichettata, ma imbarcata in stiva solo al momento dell'imbarco del passeggero secondo la procedura **PO. PRM.AMBU 02**. Se il lasso temporale, intercorrente dal momento del check-in a quello previsto per le operazioni d'imbarco, fosse eccessivamente lungo, il passeggero sarà accompagnato in sala amica dove potrà comodamente attendere. Nel caso il passeggero fosse accompagnato, anche gli accompagnatori vi potranno accedere, così come i cani guida per non vedenti. In caso di passeggeri PRM che, per un qualsiasi motivo, al loro arrivo in aeroporto non contattino la Sala Amica per ricevere l'assistenza e si presentino autonomamente al check-in, sarà l'addetto del Vettore/Handler a chiamare Sala Amica e comunicare le notizie utili a definire la tipologia di assistenza da prestare. In questo esempio, non esaustivo, si tratta di un passeggero WCHC compreso in lista PAL, accompagnato da familiare non viaggiatore, in possesso di propria wheelchair. L'addetto check-in, informerà telefonicamente Sala Amica al numero interno **4241**, comunicando le seguenti informazioni:

- numero del banco check-in chiamante;
- nome del passeggero e sua presenza o meno nella lista PAL;
- vettore, numero del volo, gate e orario d'imbarco;
- "accompagnato sino ai controlli di sicurezza da familiare/amico";
- ogni altra informazione ritenuta utile.

Agli accompagnatori non viaggiatori può essere consentito di assistere il proprio familiare sino al gate d'imbarco, mediante rilascio di apposita carta.

In base alle notizie ricevute il servizio potrà effettuarsi a partire dal:

- banco check-in;
- prima del controllo di sicurezza,
- gate d'uscita.

### **3.6 Gate loading bridge - imbarco**

I gate d'imbarco con loading bridge sono così numerati:

- (Schengen) 1, 2, 3, 4, 5, 7,
- (extra-Schengen) 20 e 21.

Essi sono posizionati al primo livello dell' aerostazione.

Il passeggero PRM sarà accompagnato al gate d'imbarco previsto per il proprio volo, in tempo utile per poter essere preimbarcato. L'operatore attenderà che il personale del Vettore/Handler addetto all'imbarco, lo autorizzi e, percorrendo con cautela il pontile, arriverà sino alla porta dell'aeromobile. Se il passeggero viaggia con la propria wheelchair, questa sarà usata sino all' imboccatura della porta dell' aeromobile, per poi essere consegnata al personale del Vettore/Handler per l'imbarco in stiva. Il passeggero sarà trasferito sulla sedia avio e accompagnato sino al posto assegnato, se previsto, o a quello che l'assistente di volo indicherà. L'operatore sistemerà negli appositi spazi l'eventuale bagaglio a mano, anche seguendo le istruzioni dell'assistente di volo.

### **3.7 Gate remoto - imbarco**

I gate d'imbarco remoti sono così numerati:

- (Schengen) 10, 12, 14, 16 , 18,
- (extra-Schengen) 22 e 23.

Essi sono posizionati al piano terra dell'aerostazione. Generalmente l'imbarco di passeggeri PRM avviene con l'ausilio del sollevatore. Il passeggero PRM sarà accompagnato al gate d'imbarco previsto per il proprio volo in tempo utile per poter essere preimbarcato. L'operatore attenderà che il personale del Vettore/Handler, addetto all' imbarco, lo autorizzi e imbarcherà il passeggero sul sollevatore Ambulift.

Durante il percorso d'avvicinamento e accosto all' aeromobile del sollevatore, l'operatore PRM provvederà a tenere bloccata/frenata la wheelchair come da procedure **PO. PRM.SB**.

Se il passeggero viaggia con la propria wheelchair, questa sarà usata sino alla conclusione del sollevamento della cabina Ambulift. Sarà poi consegnata al personale del Vettore/Handler per l'imbarco in stiva. Il passeggero sarà trasferito sulla wheelchair aeronautica e accompagnato sino al posto assegnato, previsto, o a quello che l'assistente di volo indicherà. Secondo la procedura **PO.PRM.AMBU02**, l'operatore sistemerà negli appositi spazi l'eventuale bagaglio a mano, anche seguendo le istruzioni dell'assistente di volo.

### **3.8 Cambio di gate d'imbarco**

Sia il RIT SA che l'operatore in assistenza devono accertarsi che il gate d'imbarco sia lo stesso stampato sulla carta d'imbarco del passeggero. In caso diverso occorre condurre il passeggero al nuovo gate.

Nel caso in cui il vecchio gate fosse uno di quelli serviti da loading bridge e il nuovo fosse un remoto, il RIT SA dovrà predisporre la presenza al gate del sollevatore, se necessario all'invalidità del passeggero. Nel caso opposto, ovvero se il cambio di gate fosse tra quelli omogenei, non occorrerà alcuna ulteriore predisposizione:

- da gate LB a gate LB: nessun intervento se non presentazione al gate
- da gate remoto a gate LB: nessun intervento se non presentazione al gate
- da gate LB a gate remoto: accertarsi della presenza del sollevatore al gate

*(1) Trattato di Schengen tra alcuni stati europei, elimina i controlli alle frontiere comuni e introduce un regime di libera circolazione per i cittadini degli Stati firmatari, degli altri Stati membri della Comunità o di paesi terzi*

#### **4.0 PASSEGGERO IN ARRIVO**

##### **4.1 Arrivo del volo**

Attraverso la frequente consultazione del programma informatico di scalo, il RIT SA è a conoscenza:

- orario di ATD del volo dallo scalo di origine;
- orario di avvicinamento;
- orario di ATA e BLOCK OH;
- messaggio PSM;
- piazzola di parcheggio dell'aeromobile (molo o remoto).

In caso di presenza a bordo di passeggeri PRM, il RIT SA invierà un congruo numero di addetti operatori per effettuare lo sbarco.

##### **4.2 Gate loading bridge – sbarco**

L'operatore attenderà il completamento dello sbarco dei passeggeri prima di entrare a bordo dell'aeromobile, chiedendone il permesso al cabin crew.

Se il passeggero PRM necessita di wheelchair, esso sarà trasferito dal proprio posto alla WCH, sbarcato e accompagnato, col suo bagaglio a mano, attraverso il tunnel, sino a:

- controllo passaporti (se il volo proviene da un paese extra-Schengen);
- ritiro bagagli;
- ritiro bagagli internazionali (se il passeggero ha etichettato il bagaglio in un paese extra UE);
- Ritiro bagagli nazionali (in tutti gli altri casi).

##### **4.3 Gate remoto – sbarco**

Se il/i passeggero/i PRM a bordo dell' aeromobile in arrivo parcheggiato su uno stand remoto necessitano di trasporto con WCH, il RIT SA predisporrà l'uso del sollevatore ambulift e invierà un congruo numero di operatori per le operazioni di sbarco. Essi raggiungeranno la piazzola a bordo dell'Ambulift. Attenderanno il completamento dello sbarco dei passeggeri prima di salire a bordo, chiedendone il permesso al cabin crew.

L'operatore addetto al sollevatore Ambulift avvicinerà il mezzo alla porta dell' A/M dedicata allo sbarco e solleverà la cabina sino alla necessaria altezza. L'operatore PRM trasferirà il passeggero dal suo posto alla WCH e lo condurrà alla cabina del sollevatore, curando il recupero del bagaglio a mano.

L'Ambulift sbarcherà il/i passeggero/i di fronte alle porte degli arrivi (internazionali o nazionali a seconda del caso).

L'operatore condurrà il passeggero PRM al:

- controllo passaporti (se il volo proviene da un paese extra-Schengen);
- ritiro bagagli Internazionali (se il passeggero ha etichettato il bagaglio in un
- paese extra UE);
- ritiro bagagli Nazionali (in tutti gli altri casi).

#### **4.4 *Baggage claiming (ritiro del bagaglio e della WCH personale)***

Se il passeggero PRM alla partenza ha imbarcato la sua WCH personale, al momento dell'arrivo si dovrà, preferenzialmente, trasferire il passeggero nella propria sedia a rotelle consegnata dall'operatore di rampa. Nel caso di impedimenti tecnici che non consentano l'immediata consegna della sedia personale al passeggero PRM, questo verrà condotto nella sala ritiro bagagli con la sedia in dotazione al servizio e qui trasferito nella propria..

Nel caso in cui il PRM viaggi non accompagnato, il suo bagaglio registrato sarà ritirato dall' operatore.

Il bagaglio a mano del passeggero sarà trasportato dall'addetto PRM fintanto che ciò non infici la sicurezza delle operazioni di sbarco, nel qual caso, esso sarà consegnato all'Handler che lo restituirà nella Baggage Claiming Room.

#### **4.5 *Accompagnamento all'uscita dall'Aerostazione***

Recuperato l'eventuale bagaglio, il passeggero PRM sarà accompagnato, a seconda dei casi:

- al meeting-point situato nella sala comune arrivi dove incontrerà i suoi meeters & greeters;
- al bus o taxi stop;
- sino alla propria autovettura al parcheggio multipiano;
- alla sala amica.

## **5.0 DIROTTAMENTI E RIAVVIAMENTI INVOLONTARI**

Questa procedura si applica nel caso di passeggeri PRM provenienti da volo dirottato da altro scalo. Sul nostro aeroporto possono essere dirottati voli diretti ad altri scali sardi che per motivi vari (condizioni meteo, tecniche, ecc.) non possano atterrare in sicurezza. Generalmente i passeggeri PRM presenti a bordo di questi voli dovrebbero essere segnalati al nostro scalo da quello d'arrivo originariamente previsto.

Nel caso in cui un volo sia dirottato su Cagliari si possono avere le seguenti diverse condizioni :

### **5.1 *Ravviamento via aria***

Il Comandante attende il miglioramento delle condizioni meteorologiche con i passeggeri a bordo per poi ripartire entro un lasso di tempo ragionevole: in questo caso non vi è nessuna assistenza PRM da eseguire.

Limitarsi ad essere pronti per un eventuale sbarco.

### **5.2 *Ravviamento via superficie***

Qualora il volo sia cancellato, il ravviamento di passeggeri PRM via superficie allo scalo di destinazione è responsabilità del Vettore. Per i passeggeri impossibilitati a sostenere un viaggio via bus, il Vettore deve autorizzare esplicitamente e per iscritto ad anticipare i costi del trasporto assistito con ambulanza.

La ricerca del mezzo idoneo o dell'ambulanza è compito del Vettore o del suo Handler.

## **6.0 GESTIONE INFORMATIVA**

### **6.1 Messaggio PAL**

Il sistema booking del Vettore, entro le 36 ore prima dello STD del volo, genera un messaggio PAL che è inviato automaticamente a:

- scalo di partenza del volo;
- scalo/i intermedi ;
- scalo d'arrivo.

Il messaggio PAL è basato sul concetto dei messaggi PNL ed è completato dai dati della prenotazione (contenuti nel PNR). È la notifica delle prenotazioni di assistenza PRM per quel dato volo. Se non vi fossero prenotazioni PRM su quel volo, sarà generato ugualmente un messaggio PAL indicante "NIL PRM Passenger".

### **6.2 Messaggio CAL**

Un messaggio CAL sarà generato automaticamente, solo se necessario, in caso di cambi/aggiunte/cancellazioni successive al momento in cui il PAL è stato inviato.

### **6.3 Messaggio PSM**

Il messaggio PSM (Passenger Service Message) è generato dal DCS al momento dell' inserimento del tempo di Block-off. Esso riporta una lista completa di passeggeri da assistere, tra cui quelli PRM. È in ogni modo importante leggere attentamente il PSM di un volo in arrivo per controllare se quei passeggeri elencati nel PAL/CAL sono effettivamente imbarcati e/o se ne siano aggiunti di nuovi. I PSM dei voli originanti dal nostro scalo hanno più che altro una funzione statistica.

### **6.4 Messaggio LDM**

Il messaggio LDM (Load Message) è generato dall'Handler che completa l'operazione d'imbarco in base al piano di carico.

### **6.5 Messaggio MVT**

Il messaggio di Movement è generato dall'Handler e indica l'orario di decollo dell'aeromobile. E' in ogni caso importante prendere visione di questa tipologia di messaggio in funzione dell'organizzazione del servizio di assistenza.

## 7.0 PARAMETRI DI QUALITA'

### 7.1 *Passeggeri PRM in partenza*

In ottemperanza alle prescrizioni di cui alla circolare ENAC GEN 02, nell'erogazione del servizio debbono essere rispettati parametri di qualità di seguito specificati:

- Passeggeri prenotati: l'**80%** dei PRM deve essere assistito entro e non oltre i 10 minuti dalla presentazione o richiesta di assistenza in aeroporto (direttamente al check-in o tramite le apposite "postazioni di chiamata"); il **90%** entro e non oltre i 20 minuti, il **100%** entro e non oltre i 30 minuti.
- Passeggeri non prenotati i passeggeri PRM con assistenza non prenotata devono poter ricevere assistenza presso uno di punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza in modo che, l'**80%** dei passeggeri non attenda più di 25 minuti.

### 7.2 *Passeggeri PRM in arrivo*

Per i PRM in arrivo il Gestore impone il rispetto dei seguenti parametri di qualità:

- Passeggeri prenotati: l'**80%** dei PRM deve essere assistito entro e non oltre i 5 minuti dalla discesa dell'ultimo passeggero, il **90%** entro e non oltre i 10 minuti, il **100%** entro i 20 minuti dalla discesa dell'ultimo passeggero.
- Passeggeri non prenotati i passeggeri PRM con assistenza non prenotata devono poter ricevere assistenza presso uno di punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza in modo che, l'**80%** dei passeggeri non attenda più di 25 minuti dalla discesa dell'ultimo passeggero.

In generale, per i passeggeri che necessitano di assistenza, ma che non hanno prenotato tale servizio e quindi si presentano in partenza/arrivo in aeroporto senza preavviso, l'affidatario deve comunque effettuare tutte le attività necessarie per erogare l'assistenza nel miglior modo possibile cercando di rispettare i tempi indicati sopra.

L'affidatario deve predisporre un sistema di monitoraggio interno (definito insieme al Gestore) delle prestazioni dei servizi erogati e poter fornire, su richiesta del Gestore, tutte le informazioni ed i dati rilevati.



## 8.0 PENALI

La mancata o inesatta esecuzione del servizio nei modi indicati nel presente capitolato ed in particolare il mancato rispetto dei tempi di attesa dei PRM e degli obblighi formativi, darà luogo a formale contestazione da parte della So.G.Aer S.p.A, cui potrà conseguire l'applicazione delle penali come di seguito specificato .

In caso di inadempienze che comportino il ritardo del volo oppure in caso di mancato rispetto dei tempi di intervento di cui al **cap. 7** del presente capitolato, a suo insindacabile giudizio, So.G.Aer avrà facoltà di applicare una penale sul canone mensile nella misura:

- dell'1% per ogni inadempienza contestata per **passenger con assistenza prenotata**, con incrementi di un punto percentuale per ogni ulteriore inadempienza contestata, nell'arco dello stesso mese. La penale sarà comunicata per iscritto. Dal giorno di ricevimento della stessa l'appaltatore avrà tempo 5 giorni per presentare le proprie controdeduzioni in forma scritta, anche via fax, a So.G.Aer S.p.A. Decorso tale termine in assenza di controdeduzioni o in caso di rigetto delle stesse, la penale verrà decurtata dal primo pagamento utile.
- dello 0,5 % per ogni inadempienza contestata per **passenger con assistenza NON prenotata**, con incrementi di un mezzo punto percentuale per ogni ulteriore inadempienza contestata, nell'arco dello stesso mese. La penale sarà comunicata per iscritto. Dal giorno di ricevimento della stessa l'appaltatore avrà tempo 5 giorni per presentare le proprie controdeduzioni in forma scritta, anche via fax, a So.G.Aer S.p.A. Decorso tale termine in assenza di controdeduzioni o in caso di rigetto delle stesse, la penale verrà decurtata dal primo pagamento utile.

Qualora si accertino un numero di inadempienze superiori a dieci complessive nell'arco di ogni anno contrattuale, So.G.Aer. S.p.A si riserva la facoltà di risolvere il contratto e di provvedere all'esecuzione d'ufficio del presente servizio di assistenza a mezzo di altra Società, salva sempre la facoltà di richiedere all'Appaltatore i maggiori danni subiti.

L'eventuale risoluzione sarà comunicata al fornitore mediante lettera raccomandata AR, con effetto dalla data di ricevimento della stessa.

Inoltre il mancato rispetto di quanto esplicitamente previsto in materia di formazione del personale secondo quanto disposto dalla normativa vigente, darà luogo all'applicazione di una penale nella misura del 5 % del canone relativo al mese in cui tale inadempienza viene accertata.

So.G.Aer potrà accordare un termine di 1 mese massimo di tempo entro il quale l'appaltatore provvederà alla necessaria formazione dei propri addetti, dandone evidenza a So.G.Aer .

Qualora l'inadempimento inerente agli obblighi formativi ivi previsti esponesse So.G.Aer a sanzioni da parte delle Autorità competenti, So.G.Aer si riserva la facoltà di rivalersi sull'appaltatore.

## **9.0 PERSONALE E FORMAZIONE**

Il personale che fornirà il servizio di assistenza dovrà essere regolarmente assunto dall'Appaltatore; il fornitore del servizio si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, che avranno facoltà di accesso nel sedime aeroportuale, le norme di prevenzione degli infortuni e di igiene sul lavoro, assicurandosi che gli operatori abbiano:

- ricevuto una formazione adeguata sulle tematiche relative alla disabilità e sull'assistenza ai passeggeri in situazione di disabilità;
- adeguate conoscenze linguistiche (è richiesta la conoscenza della lingua inglese);
- idoneità psico-fisica allo svolgimento del servizio.

Il personale addetto al servizio deve essere inoltre individuabile in maniera inequivocabile, anche mediante:

- l'uso di specifica divisa distintiva, indossata con il massimo ordine, pulizia e decoro;
- esposizione obbligatoria del tesserino aeroportuale.

Se necessario, l'Appaltatore dovrà fornire al proprio personale adeguati DPI.

Nell'organizzazione del personale impiegato nel servizio, si deve tenere conto che si dovrà prestare assistenza a PRM ambo sessi.

### **9.1 Addestramento e formazione del personale**

L'Appaltatore deve assicurare che il personale preposto all'assistenza dei passeggeri disabili (disabilità fisica e mentale) e a ridotta mobilità, abbia effettuato adeguati corsi di formazione (teorici e pratici) secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento relativamente alle esigenze, la relazione, movimentazione ed assistenza delle diverse tipologie di disabilità (fisica e mentale) e di ridotta mobilità, prima della data di inizio delle attività, e sia in possesso dell'attestato di formazione in materia di security aeroportuale ai sensi della normativa vigente.

In particolare, e prima dell'inizio dell'attività, il personale addetto al servizio di assistenza a passeggeri PRM

|                                                                                                                       |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Cagliari Airport</b><br>SOGAER | REV. N.5 del 05.06.2014                                            |
|                                                                                                                       | <b>AFFIDAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA PRM<br/>CAPITOLATO SPECIALE</b> |

dovrà avere competenze comprovate e certificate da opportuni attestati in merito alle seguenti attività (rif. Circ. ENAC serie GEN 02):

- a) assistere un passeggero che utilizza una sedia a rotelle a trasferirsi in un'altra sedia a rotelle;
- b) assistere un passeggero disabile visivo scortato da una cane guida;
- c) conoscere e saper usare i vari tipi di strumenti e equipaggiamenti che si utilizzano per le disabilità motorie e quelli che si utilizzano per le disabilità sensoriali;
- d) conoscenza della lingua inglese.

Il programma di formazione da erogare al personale che presta direttamente assistenza al passeggeri PRM deve necessariamente includere delle esercitazioni pratiche da integrare alle parti teoriche, nonché prevedere periodici corsi di aggiornamento come previsto 'dalla normativa vigente.

Oltre a tutta la normativa vigente applicabile, l'Appaltatore avrà l'obbligo di informare e formare il proprio personale in merito alle procedure/istruzioni operative disposte dall'Appaltante.

Prima dell'inizio dell'attività, inoltre, il personale dovrà seguire anche tutti gli altri corsi indispensabili per svolgere l'attività lavorativa, ovvero:

- corso in materia di security, ai fini del rilascio del tesserino aeroportuale;
- attestazione su formazione all'utilizzo del mezzo ambulift, per il personale che guiderà mezzi elevatori.

L'Appaltante dovrà provvedere, altresì, alla formazione dei propri addetti in adempimento di eventuali richieste da parte di ENAC o altre Autorità Aeroportuali.

L'Appaltatore si riserva di verificare la conformità a quanto previsto dal presente capitolato sui contenuti della formazione erogata agli addetti, la registrazione delle persone formate, gli argomenti, le ore di formazione in aula e pratiche, oltre a tutto il materiale relativo alla formazione.

#### **10.0 SPECIFICHE TECNICHE MEZZO ELEVATORE**

Per effettuare il trasporto del PRM, la società addetta all'assistenza deve possedere attrezzature, equipaggiamenti e dispositivi di mobilità idonei, funzionanti e regolarmente sottoposti a manutenzione quali sedie aeronautiche e equipaggiamenti necessari per il trasporto fino all'aeromobile e per il trasferimento a bordo dell'aeromobile tramite Ambulift.

L'Appaltatore deve essere in possesso e deve avere la piena disponibilità di 2 mezzi ambulift.

Il mezzo elevatore deve avere le seguenti caratteristiche minime:

1. Gli Ambulift devono possedere la dichiarazione di conformità CE e rispondere alla direttiva macchine 89/392 CEE e successivi aggiornamenti;
2. L'Ambulift dovrà poter servire, senza alcuna limitazione di servizio, gli aeromobili in normale servizio commerciale sugli scali di Cagliari-Elmas compresi i modelli di maggiori dimensioni e quindi tutti gli aeromobili aventi altezza della soglia compresa tra 1100 mm a 6000 mm quindi aeromobili fino alla categoria E ICAO;
3. deve possedere un'attrezzatura con caricamento frontale attraverso la piattaforma anteriore che permetta sia di trasferire i passeggeri e relativi accompagnatori dal suolo al vano centrale elevabile sia di accostarsi all'aeromobile, disponendo di movimenti di centraggio laterale ed estensione longitudinale, per il successivo imbarco sempre attraverso l'impiego della piattaforma stessa
4. deve possedere un sistema di fermi razionalmente distribuiti per assicurare alla struttura elevabile le sedie a rotelle e/o le barelle, che accolgono i passeggeri disabili, durante il trasferimento del mezzo.
5. deve possedere cabina passeggeri adatta a ricevere fino a 6 sedie a rotelle e relativi accompagnatori per un massimo di 12 occupanti complessivi con tutti i dispositivi di arresto necessari e con almeno due sedili anche del tipo ribaltabile per gli accompagnatori e capacità di carico non inferiore a 1800 Kg
6. deve possedere una piattaforma anteriore di raccordo costituente l'elemento estensibile ed inclinabile di raccordo tra cabina passeggeri ed aeromobile; la portata operativa dovrà essere non inferiore a 500 Kg, con possibilità di ospitare non meno di 3 persone contemporaneamente di cui una su carrozzella - In alternativa, la piattaforma potrà costituire l'accesso principale al vano passeggeri (accesso frontale); la stessa dovrà quindi potersi sollevare da terra fino alla quota della cabina passeggeri e successivamente muovendosi solidalmente con quest'ultima, permette di raggiungere la quota

dell'aeromobile;

7. deve essere dotato di impianto di illuminazione interno e impianto di climatizzazione;
8. cabina operatore. L'operatore del mezzo troverà collocazione in una cabina separata dal vano passeggeri e dotata di comandi di tipo automobilistico con uomo seduto; l'accesso alla cabina dovrà poter avvenire direttamente dal terreno tramite porta dedicata. Dalla stessa cabina dovrà poter essere garantito l'accesso diretto al vano passeggeri con possibilità da parte dello stesso operatore di condurre il mezzo, stabilizzarlo, e quindi trasferendosi all'interno del vano passeggeri elevare la cabina passeggeri alla quota della soglia d'ingresso dell'aeromobile, comandare la corretta estensione e centraggio della passerella anteriore. In alternativa, la cabina operatore potrà essere solidale al vano passeggeri sempre con accesso diretto tra i due comparti ; in questo caso l'operatore avrà la possibilità di condurre il mezzo, stabilizzarlo, elevare contemporaneamente sia la cabina operatore sia la cabina passeggeri direttamente dalla postazione di guida e quindi successivamente trasferendosi all'interno del vano passeggeri, comandare la corretta estensione e centraggio della passerella anteriore per raggiungere la soglia d'ingresso dell'aeromobile

L'assicurazione dei mezzi Ambulift deve avere massimali adeguati e previsti da normativa ENAC ( APT 02A) per poter operare in aree air side.

Si specifica che il costo del gasolio per i mezzi sarà a carico dell'appaltatore, così come i costi assicurativi, l'ammortamento, la manutenzione ordinaria e straordinaria e ogni altro onere economico se non diversamente specificato.

La manutenzione dei mezzi è a cura dell'appaltatore che dovrà eseguire tutti gli interventi prescritti dalle specifiche del mezzo stesso in maniera tale da mantenere lo stesso sempre in condizioni di efficienza e di decoro nonché di igiene adeguata allo standard richiesto. Sarà onere e cura dell'appaltatore gestire i mezzi ambulift e di riposizionarli negli spazi loro dedicati nel piazzale aeromobili.

La documentazione relativa alla manutenzione dei mezzi dovrà essere custodita e archiviata e tenuta a disposizione del Gestore qualora ritenga opportuno doverle visionare.

#### **11.0 SPECIFICHE TECNICHE SEDIE A ROTELLE**

Per effettuare il trasporto del PRM, la società addetta all'assistenza deve possedere n 15 sedie a rotelle di tipo aeronautico da tenere a disposizione dei passeggeri presso la sala amica o altre aree del Terminal.

La sedia tipo "avio" dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- ◇ larghezza non superiore a 42 cm per poter consentire il passaggio nel corridoio dell'aeromobile,
- ◇ peso non superiore ai 13 kg,
- ◇ freni a leva,
- ◇ braccioli estraibili in modo da consentire agli operatori di eseguire un rapido e agevole passaggio del passeggero PRM dalla sedia in oggetto al posto assegnato all'interno dell'aeromobile.

Le sedie dovranno essere numerate e dovranno essere supervisionate al termine di ogni giornata lavorativa. Le sedie che abbiano subito dei danni e non siano adeguate all'utilizzo in sicurezza dovranno:

- ◇ essere rimosse e custodite in sede separata in modo che non vengano utilizzate erroneamente,
- ◇ aggiustate e riposizionate nel minor tempo possibile, compatibilmente con la manutenzione da eseguire,
- ◇ sostituite con una nuova sedia laddove il danno subito non permetta l'esecuzione di manutenzione ordinaria o straordinaria.

Sarà onere e cura dell'appaltatore gestire, tenere in ordine e in condizioni di perfetta funzionalità le sedie a rotelle e di riposizionarle negli spazi idonei.

La manutenzione delle sedie a rotelle è a cura dell'appaltatore che dovrà compilare con cadenza settimanale una Scheda di Manutenzione Ordinaria attestante lo stato di tutte le sedie a rotelle; oltre ad una scheda di Manutenzione Straordinaria contenente i dati relativi ad ogni singolo intervento straordinario che si renda necessario. A tale proposito si vedano gli Allegati 2 e 3.

Le schede sopra descritte dovranno essere archiviate e tenute a disposizione del Gestore nella Sala amica



**Cagliari Airport**  
SOGAER

REV. N.5 del 05.06.2014

**AFFIDAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA PRM  
CAPITOLATO SPECIALE**

## Allegati

### Allegato 1

MODULO ACCETTAZIONE PASSEGGERO PRM OLTRE IL CHECK-IN TIME LIMIT

Io sottoscritto \_\_\_\_\_, dipendente di \_\_\_\_\_

Handler del Vettore \_\_\_\_\_

dichiara che il/la Sig. Sig.ra \_\_\_\_\_

passaggero/a PRM del volo \_\_\_\_\_ per \_\_\_\_\_,

è stato/a accettato/a alle ore \_\_\_\_\_ -

e quindi \_\_\_\_\_ minuti oltre il check-time limit

firmato \_\_\_\_\_

per presa visione \_\_\_\_\_



## Allegato 2

[illegible]



### Allegato 3

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTERVENTO MANUTENZIONE STRAORDINARIA SEDIA A RUOTE</b> | SCHEDA n. |
| SEDIA n.                                                   | DATA      |
| NOME OPERATORE                                             |           |
| DIFETTO RISCONTRATO                                        |           |
|                                                            |           |
| AZIONE CORRETTIVA                                          |           |
|                                                            |           |
| RIPRISTINO FUNZIONALITA' DATA:                             |           |
| RCHIESTA SOSTITUZIONE DATA:                                |           |