

**Allegato n. 3**  
al  
**PIANO DI EMERGENZA AEROPORTUALE INCIDENTE AEREO**

**PIANO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME E AI LORO  
FAMILIARI**  
**Aeroporto di Salerno Pontecagnano**

**Maggio 2024**

## 1. SCOPO

Il presente Piano è parte integrante del PEA. Esso ha lo scopo di individuare modalità e ruoli con cui, in caso di incidente aereo, fermo restando l'intervento finalizzato all'immediato soccorso delle persone coinvolte e al recupero dei deceduti definito nella parte generale del PEA, vengono svolte le necessarie ed opportune attività di assistenza per vittime e familiari nelle fasi successive all'incidente, affinché sia assicurata una adeguata e specializzata assistenza per coloro che sono stati coinvolti nell'evento e ai loro familiari.

Il presente Piano intende definire sia una adeguata assistenza materiale e psicosociale alle persone coinvolte sia un'informazione semplice, diretta e tempestiva circa l'evento ai soggetti coinvolti.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Piano si applica nei casi di incidente presso l'aeroporto di Salerno per quanto disciplinato nel PEA di cui il presente è parte integrante.

## 3. RIFERIMENTI

- ENAC Regolamento "Redazione e gestione del Piano di Assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari" – Edizione n. 1 del 05/05/2023
- ICAO Annesso 9, ed Annesso 19
- ICAO Doc 9137- AN/898 part 7, Airport Emergency Planning, Second Edition 1991
- ICAO 9973-AN/486, Manual on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families, First Edition 2013
- ICAO Doc 9998-AN/449,
- ICAO Policy on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families, First Edition 2013
- Art. 21 Regolamento (UE) n. 996/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 ottobre 2010 sulle inchieste e la prevenzione di incidenti ed inconvenienti nel settore dell'aviazione civile e che abroga la direttiva 94/56/CE
- Regolamento (UE) n. 139/2014 della Commissione del 12 febbraio 2014 che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative relativi agli aeroporti ai sensi del Regolamento n.2018/1139 del 4 luglio 2018 del Parlamento europeo e del Consiglio
- Codice della Navigazione Artt. 687, 690, 705, 718, 726, 727, 728, 729, 826, 830, 831, 832, 837
- Circolare ENAC APT 18A del 30 gennaio 2008 – "Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA) – Incidente aereo"
- Direttiva del Capo del Dipartimento della Protezione Civile del 2 maggio 2006 recante "Indicazioni per il coordinamento operativo di emergenze" ed in particolare il capitolo 3 – "Incidenti aerei", come modificata dalla Direttiva del Capo del Dipartimento della Protezione civile del 27 gennaio 2012, modifiche alla direttiva 2 maggio 2006, recante "Indicazioni per il coordinamento operativo di emergenze".

#### 4. DEFINIZIONI E ACRONIMI

**Vettore aereo:** un'impresa in possesso di una licenza d'esercizio valida o altro documento equivalente.

**Vittima (o persona coinvolta):** qualsiasi persona, imbarcata a bordo dell'aeromobile o meno, rimasta coinvolta in un incidente aereo.

**Familiare della vittima:** coniuge della vittima e/o diretto ascendente o discendente, per consanguineità o affinità, e/o il parente più prossimo e/o un'altra persona strettamente legata (biologicamente, legalmente o emotivamente) alla vittima di un incidente.

**Superstite:** vittima che non abbia sofferto lesioni mortali come risultanti dall'incidente aereo.

**TEAM di Contatto Aeroportuale:** ha la funzione di assicurare una corretta informazione alle vittime ed ai loro familiari rispetto alla gestione dell'evento e assistenza delle persone coinvolte. E' composto almeno da rappresentanti di ENAC e del Gestore aeroportuale, con formazione specifica.

**Sala crisi ENAC:** struttura a disposizione dei vertici dell'ENAC, presso la sede di Roma, nel caso in cui si verifichino eventi di particolare rilevanza o emergenze afferenti il settore del trasporto aereo.

**SAT - Special Assistance Team (o Go Team):** è una squadra composta da personale selezionato dal vettore aereo che viene attivata a seguito di un incidente aereo. Il suo ruolo è quello di essere il collegamento tra i passeggeri dell'aeromobile coinvolto nell'incidente, le loro famiglie e la compagnia aerea nonché di fornire loro assistenza e supporto psico-sociale.

#### 5. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Nell'ambito di quanto previsto dal Piano di Emergenza Aeroportuale, nel seguito sono dettagliate le competenze e le responsabilità di ciascuna organizzazione per quanto specificamente attiene le attività di assistenza alle vittime e ai loro familiari

##### 5.1. ENAC

- ✓ presiede il COE nel caso in cui l'evento dovesse verificarsi nell'ambito di applicazione territoriale del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, mantenendo i contatti con la propria Sala Crisi, con le Prefetture e con il Ministero degli Affari Esteri e della cooperazione internazionale, in caso di coinvolgimento di passeggeri di nazionalità non italiana, così come d'altra parte previsto anche per i casi di coinvolgimento di passeggeri italiani in occasione di un incidente avvenuto all'estero;
- ✓ gestisce l'attività di informazione istituzionale e intrattiene i rapporti con la stampa, per quanto di competenza;
- ✓ partecipa, su base territoriale, al Team di Contatto Aeroportuale, con propri rappresentanti specificamente formati secondo quanto previsto dal Regolamento;

- ✓ ENAC D.G., garantisce la collaborazione con l’Ufficio Gestione delle Emergenze\_ Sala Situazioni Italia della Protezione Civile, fornendo le conoscenze tecniche utili all’intervento, le informazioni relative alle persone coinvolte nell’incidente e quelle utili per l’assistenza alle vittime e ai loro familiari.
- ✓ predisponde e aggiorna periodicamente, secondo necessità, l’Opuscolo informativo contenente la previsione dei diritti spettanti alle vittime di incidente aereo ed ai loro familiari, nonché ogni altra informazione necessaria;
- ✓ garantisce che tutti i vettori aerei registrati in Italia dispongano di un Piano d’assistenza alle vittime e ai loro familiari approvandone i contenuti, come previsto dall’art. 21.2 del Regolamento (UE) n. 996/2010;
- ✓ vigila e verifica che tutti gli attori coinvolti nel processo di assistenza alle vittime e ai loro familiari rispettino le procedure indicate nei rispettivi Piani, in ottemperanza ai contenuti essenziali indicati nel Regolamento.

## 5.2. VETTORE AEREO

- ✓ Predisponde, implementa e mantiene aggiornato il proprio Piano di assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari e le procedure da rispettare in caso di incidente aereo che coinvolga un volo operato con accordi commerciali, definendo in modo chiaro e preciso ruoli e responsabilità, con particolare riferimento alla lista passeggeri, all’attivazione del numero verde e all’assistenza;
- ✓ Fornisce la lista passeggeri, anche provvisoria, ai soggetti con competenza a richiederla, avendo cura di aggiornarla via via che vengono acquisite ulteriori informazioni. Nel caso in cui l’evento, per il luogo in cui questo si verifichi, preveda l’attivazione del PEA per Incidente aereo, la lista dei passeggeri dovrà essere trasmessa al COE;
- ✓ Attiva e mette a disposizione un numero verde (nr. telefonico gratuito), compresa una linea dedicata per chi chiama fuori dal territorio nazionale, per fornire informazioni ai familiari e raccogliere informazioni utili alla verifica della lista passeggeri;
- ✓ Rende disponibile personale specializzato per l’assistenza psicologica ai familiari e ai sopravvissuti. A tal fine provvede ad inviare il proprio personale addestrato (SAT);
- ✓ Assicura l’assistenza logistica (prenotazione alberghi, biglietti aerei, servizi di trasporto per i familiari che intendano raggiungere il luogo dell’incidente);
- ✓ Provvede tempestivamente agli anticipi di pagamento previsti dall’art. 28 della Convenzione di Montreal del 1999 e dall’art. 5 del Regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidente aereo.

## 5.3. GESTORE AEROPORTUALE

- ✓ Individua e mette a disposizione risorse organizzative, di personale e logistiche necessarie per l’esecuzione dei propri compiti previsti dal piano di assistenza;

- ✓ Individua le Sale di assistenza e accoglienza, definendo le relative modalità di presidio in caso di attivazione e le operazioni di logistica connesse per l'appontamento delle stesse;
- ✓ Garantisce la tutela della privacy dei familiari delle vittime e dei superstiti coinvolgendo, se necessario, addetti alla security aeroportuale in coordinamento con le Forze dell'Ordine per impedire l'accesso alle sale di assistenza a persone non autorizzate;
- ✓ Provvede alle operazioni di logistica per l'accoglimento delle persone coinvolte in un incidente aereo e dei loro familiari fornendo loro al contempo generi di prima necessità;
- ✓ Garantisce in coordinamento con il COE, cui partecipa, un'efficace comunicazione all'interno dello scalo e in particolare nelle diciture sui FIDS (sistemi informativi di scalo), tenendo conto della tipologia d'incidente;
- ✓ Fornisce personale, opportunamente formato, per contribuire alla costituzione del Team di Contatto.

#### **5.4. SOGGETTI ISTITUZIONALI DEPUTATI AL SOCCORSO E ALL'ASSISTENZA ALLE VITTIME E LORO FAMILIARI**

I principali soggetti istituzionali che operano sono nella fattispecie: ENAC, Prefetture, Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria, ASL, Guardia Costiera, Ministero Affari Esteri e il Dipartimento della Protezione Civile.

Nel caso specifico, fermo restando quanto previsto dalle norme vigenti in materia, quanto richiesto è disciplinato in relazione al Primo Soccorso (VVF e Emergenza Sanitaria) nel PEA, nonché per quanto già indicato nei paragrafi precedenti, più in particolare:

**Servizio Sanitario Aeroportuale:** Svolge le attività di assistenza medica agli illesi, in coordinamento con i Soccorsi Sanitari Esterni (Servizio Sanitario Nazionale).

**ASL:** Svolge le attività di assistenza psicologica agli illesi e ai loro familiari presso le sale specificamente predisposte, assiste i familiari delle vittime nelle attività di riconoscimento presso la sala ricovero salme.

**USMAF:** in collaborazione con Polizia Mortuaria provvede al recupero e trasferimento salme dal luogo dell'incidente alla Sala ricovero salme, supporta il personale del Gestore presso la Sala Salme nel riconoscimento e registrazione dei deceduti.

**POLIZIA:** Le forze di Polizia provvedono al presidio delle aree destinate ai feriti, agli illesi, ai familiari e alle entrate principali dell'aeroporto. Le forze di Polizia garantiscono la tutela e la gestione degli effetti personali delle vittime, scortando le vittime e loro familiari nel loro recupero.

Alle Forze dell'Ordine, coadiuvate eventualmente da personale specializzato nel supporto psicologico o almeno dal Team di Contatto, spetta il compito di comunicare ai familiari delle vittime coinvolte nell'incidente aereo il decesso del proprio congiunto.

#### **5.5. TEAM DI CONTATTO**

Opera su indicazione e in stretto coordinamento con il COE ed è composto da due o più persone, delle quali almeno un rappresentante dell'ENAC e uno del gestore aeroportuale, oltre ad eventuali altri soggetti individuati nel piano di assistenza. E' attivato dal COE anche nel caso di non immediata disponibilità del personale di ENAC.

Il Team di Contatto assicura una corretta informazione alle vittime e ai loro familiari sulla gestione dell'evento e riporta al COE informazioni rilevanti ai fini della gestione dell'assistenza dei familiari e delle vittime.

Il Team di contatto opera principalmente nelle prime ore successive all'incidente, ossia sino all'intervento della compagnia aerea con il proprio gruppo di assistenza denominato SAT, con il quale si valuteranno, caso per caso, in relazione alla effettiva esigenza, le modalità di un eventuale intervento integrato.

## 6. SALE DI ASSISTENZA

Sono state individuate apposite aree di accoglienza, separate tra di loro per garantire la tutela della privacy dei familiari delle vittime e dei superstiti.

- ❖ Le sale saranno in alcuni casi allestite all'occorrenza, pur mantenendo le caratteristiche di normale uso
- ❖ L'individuazione delle varie sale è tale da garantire la tutela della *privacy* dei familiari delle persone coinvolte.
- ❖ I locali sono chiusi e riservati all'accesso di sole persone autorizzate mediante il controllo di addetti security.
- ❖ Tutte le sale sono provviste di sistemi di comunicazione con il COE.
- ❖ Ciascuna Sala è collegata con il COE tramite appositi dispositivi informatici, telefonici, etc.

### SALA ASSISTENZA PASSEGGERI

E' indicata come Sala assistenza passeggeri una sala specificamente dedicata alle persone coinvolte sopravvissute all'incidente aereo (ad eccezione dei membri dell'equipaggio, condotti presso una sala diversa e loro riservata) che, non avendo compromesso le proprie funzioni vitali e non essendo in pericolo di vita, sono in grado di muoversi autonomamente e non necessitano di assistenza sanitaria.

È stabilita presso l'area riconsegna bagagli al piano terra arrivi airside del Terminal, come da planimetria in Allegato 3.1 Sale Assistenza Terminal.

### SALA ACCOGLIENZA FAMILIARI

I parenti delle persone coinvolte, che si recano in Aeroporto vengono accolti ed assistiti presso una sala dedicata, denominata **Sala accoglienza Familiari**.

Essa è stabilita all'interno del terminal, in area opportunamente delimitata compresa tra le aere di accodamento check-in e accodamento controllo security, e sita al piano terra land side del Terminal, come da planimetria in Allegato 3.1 Sale Assistenza Terminal.

### SALA ASSISTENZA MEMBRI D'EQUIPAGGIO

Per l'accoglienza e l'assistenza del personale di volo e di cabina coinvolto nell'incidente aereo, in grado di muoversi autonomamente e che non necessitano di assistenza sanitaria, viene attivata una sala dedicata, denominata **Sala assistenza membri d'equipaggio** (Sala crew), sala separata dalle altre sale né comunicante con queste ultime. Tale sala è stabilita presso l'ufficio dell'Accountable Manager al piano terra Terminal landside, come da planimetria in Allegato 3.1 Sale Assistenza Terminal.

### SALA ACCOGLIENZA FAMILIARI MEMBRI DELL'EQUIPAGGIO

I parenti dei membri dell'equipaggio coinvolti, che si recano in Aeroporto vengono accolti ed assistiti presso una sala dedicata, denominata **Sala accoglienza Parenti dei membri dell'equipaggio**.

Essa è stabilita presso il locale "ufficio Terminal" posto in fondo a sinistra della sala partenze land side del Terminal come meglio riportato in planimetria in Allegato 3.1 Sale Assistenza Terminal.

### LUOGO DI RICONGIUNGIMENTO

I parenti dei passeggeri sopravvissuti potranno ricongiungersi con i loro familiari, sotto la scorta e supervisione delle forze dell'ordine, presso la zona di uscita dagli arrivi, mentre i parenti dei membri dell'equipaggio potranno ricongiungersi con i loro familiari, sempre con le stesse modalità, presso l'area dei varchi di controllo security.

## **PUNTO MEDICO AVANZATO**

Le persone coinvolte sopravvissute all'incidente aereo che, a seguito dell'evento, sono giudicati dai soccorsi sanitari, avere necessità di assistenza sanitaria di emergenza avanzata, possono essere indirizzati ai locali di Postazione Medica Avanzata (PMA) per la stabilizzazione prima dell'invio alle strutture ospedaliere.

Il Punto Medico Avanzato (PMA) è sito presso i locali del Fabbricato Soccorso nelle adiacenze della caserma dei VV.F. come da planimetria in Allegato 3.2 Planimetria Sale Assistenza Airside e coordinata dal Servizio sanitario di emergenza.

## **SALA SALME**

Per il ricovero delle persone decedute nell'incidente e i relativi effetti personale viene attivata dal Gestore un'area, denominata Sala Salme, presso i locali del Fabbricato Soccorso nelle adiacenze della caserma dei VV.F, come da planimetria in Allegato 3.2 Planimetria Sale Assistenza Airside.

## **7. MEZZI ED ATREZZATURE**

Sono garantiti comfort, assistenza sanitaria e generi di prima necessità ai membri dell'equipaggio, ai passeggeri, ai terzi coinvolti, e ai relativi familiari.

Sarà altresì assicurata da parte di GESAC la disponibilità di mezzi atti a supportare, in coordinamento con le Forze dell'Ordine, il possibile accompagnamento dei familiari delle vittime alla sala salme.

## **8. MODALITA' OPERATIVE**

### **8.1 GESTORE AEROPORTUALE**

Dal momento in cui viene dichiarato lo stato di Incidente, il Gestore, attraverso il responsabile del coordinamento generale dei soccorsi, e la sua organizzazione, provvede, per la prima accoglienza ed assistenza materiale e psicologica alle persone coinvolte in un incidente e ai loro familiari.

In particolare, provvede ad attivare le sale ed aree di supporto alle attività di soccorso e assistenza alle persone coinvolte nell'incidente e loro familiari come meglio sopra specificato, arredate e provviste delle specifiche attrezzature necessarie alle attività di assistenza e di comunicazioni.

L'addetto alle Sale sopravvissuti avrà cura di venire incontro a ogni richiesta relativa a necessità primarie.

E' prevista, inoltre, la presenza presso ogni sala di personale specificamente formato per la registrazione delle persone presenti e con il compito di fornire generi di prima necessità e di conforto.

L'addetto alla sala illesi così come quelli della Sale familiari provvederà a registrare nomi e cognomi dei soggetti coinvolti compilando i moduli, in italiano ed in inglese ed allegato al presente Piano.

Per la sala dei familiari che avranno accesso all'area, avrà cura di registrare anche informazioni specifiche riguardo al parente coinvolto nell'incidente di cui il familiare richiede informazioni compilando i moduli di cui sopra. Tali moduli opportunamente compilati sono resi disponibili al COE.

L'addetto alla Sala equipaggio registrerà nomi e cognomi dei membri dell'equipaggio sopravvissuti nell'incidente avendo cura di soddisfare ogni loro richiesta relativa a necessità primarie.

Tutti i moduli di cui sopra compilati dagli addetti, anche in formato elettronico, devono essere trasmessi unicamente al COE.

Tali informazioni, nei successivi aggiornamenti e revisioni che hanno luogo durante gli interventi di soccorso e post soccorso, vengono trasmesse attraverso sistemi di comunicazioni presenti, dalle sale unicamente al COE.

Più in particolare GESAC tramite il proprio personale incaricato attiva immediatamente

- la **Sala assistenza passeggeri**,
- la **Sala assistenza membri dell'equipaggio**,
- le **Sale familiari**
- **nonché, tramite il SSA, il Punto Medico Avanzato (PMA)**

mentre

- **la sala ricovero salme sarà resa disponibile ed operativa secondo evenienza e necessità e per quanto comunicato e richiesta dal COE.** In tal caso saranno predisposti in tempi congrui mezzi per l'accompagnamento dei familiari dei deceduti nell'evento incidentale presso la sala salme.
- Inoltre, appena e ognqualvolta le attività di soccorso e assistenza lo richiederanno, si renderanno disponibili gli spazi per il **ricongiungimento**.

**Per tutte le sale ed aree sarà garantito** l'accesso alle sole persone autorizzate, anche mediante personale security. Inoltre, GESAC si farà carico di fornire una adeguata ed efficace informativa all'interno dello scalo attraverso il proprio personale e attraverso i monitor informativi, condividendone preventivamente con il COE i contenuti.

## 8.2 VETTORE AEREO

La compagnia aerea che opera il volo e/o la compagnia aerea che opera il volo a seguito di accordi commerciali, appena ricevuta la comunicazione dello stato di Incidente, opera come segue:

- ❖ Attiva il proprio Piano di Assistenza;
- ❖ Invia il SAT o personale terzo individuato nel proprio piano;
- ❖ Garantisce il rilascio di informazioni attendibili e tempestive al COE attivato (partenza e/o arrivo);
- ❖ Attiva un numero telefonico gratuito – numero verde (compresa una linea dedicata per chi chiama fuori dal territorio nazionale);
- ❖ Assicura assistenza logistica, prenotando alberghi, biglietti aerei e predisponendo un servizio di trasporto per i familiari che volessero raggiungere il luogo dell'incidente;
- ❖ Rende disponibile personale specializzato per l'assistenza psicologica ai familiari e ai sopravvissuti;
- ❖ Fornisce la lista dei passeggeri al COE, che la trasmetterà a sua volta alla Sala Crisi dell'ENAC e, se necessario, alle unità mediche che possono aver bisogno di informazioni per l'assistenza medica alle vittime;
- ❖ Provvede tempestivamente e senza indugio agli anticipi di pagamento previsti dall'art. 28 della Convenzione di Montreal del 1999 per l'unificazione di alcune regole del trasporto internazionale e dall'art. 5 del regolamento (CE) n. 2027/97 del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidente aereo.

## 9. ALLEGATI

- ALLEGATO n. 3.1 Planimetria Sale Assistenza Terminal
- ALLEGATO n. 3.2 Planimetria Sale Assistenza Airside
- ALLEGATO n. 3.3 Form registrazione (ita)

- ALLEGATO n. 3.4 Form registrazione (eng)