



CIRCOLARE

SERIE GENERALE

Data: 08/10/2014

GEN-05

PIANO ASSISTENZA ALLE VITTIME DI INCIDENTI AEREI E AI LORO FAMILIARI

L'appartenenza di una Circolare ad una serie specifica è rappresentativa della materia in essa prevalentemente trattata. L'applicabilità o meno della Circolare ai diversi soggetti (operatori, gestori aeroportuali, etc.) deve essere tuttavia desunta dai contenuti di essa.

h

INDICE

I.	Premessa	5
II.	Normativa di riferimento	5
III.	Applicabilità e Scopo	6
IV.	Generalità	6
1.	TERMINOLOGIA	7
2.	FORNITORI DI ASSISTENZA E RISPETTIVI RUOLI	10
2.1	ENAC	11
2.2	Altri soggetti istituzionali deputati al soccorso e all'assistenza	12
2.3	Le compagnie aeree	13
2.3.1	Numero Verde	16
2.4	Gestore Aeroportuale	17
2.4.1	Organizzazione delle sale di assistenza	18
2.5	COE - Team di Contatto	20
2.6	Terze parti	22
2.7	Associazioni dei parenti delle vittime	23
3.	LINEE GUIDA E CONTENUTI ESSENZIALI PER L'ELABORAZIONE, DA PARTE DEL VETTORE AEREO, DI UN PIANO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME E AI LORO FAMILIARI E PER LA VERIFICA DELLA SUA EFFICACIA	24
3.1	Contenuti essenziali del Piano	25
3.1.1	Determinare i tipi di incidente per il quale il Piano si applicherà	25
3.1.2	Determinare i tipi di assistenza da fornire	25
3.1.3	Determinare il personale che fornirà assistenza	28
3.1.4	Redazione di un Piano di Assistenza	28
3.1.5	Revisione del Piano di Assistenza	28
3.1.6	Approvazione, attuazione, verifica del Piano e successive modifiche	29
3.1.7	Esercitazioni e aggiornamento del Piano	29
	DECORRENZA	30
	APPENDICE	31

**ACRONIMI**

ANSV: Agenzia Nazionale Sicurezza Volo

CMT Aeroportuale: Crisis Management Team della Direzione Aeroportuale ENAC

CMT Direzione Generale: Crisis Management Team Direzione Generale ENAC

COE: Centro Operativo Emergenza

ICAO: International Civil Aviation Organization

PEA: Piano Emergenza Aeroportuale (per incidente aereo)

PMA: Postazione Medica Avanzata

UE: Unione Europea

46

I. Premessa

L'ICAO e l'Unione Europea stabiliscono che ciascuno Stato debba predisporre a livello nazionale un Piano di Emergenza per gli Incidenti Aerei che preveda al suo interno una parte dedicata all'assistenza alle vittime e ai loro familiari. Coerentemente, la Direzione Generale dell'ENAC ha predisposto, e sta ulteriormente aggiornando, il proprio Crisis Manual, che conterrà la parte relativa alla gestione degli incidenti aerei. La presente Circolare, invece, definisce i ruoli di ogni singolo attore coinvolto nelle fasi di assistenza, in caso di incidente aereo con vittime, e i contenuti essenziali che devono essere presenti nei Piani di Assistenza delle Compagnie Aeree e dei Gestori aeroportuali.

II. Normativa di riferimento

- ICAO Annesso 19, Safety Management System
- ICAO Annesso 9, Facilitation
- ICAO Doc 9998-AN/449, ICAO Policy on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families, First Edition 2013
- ICAO 9973-AN/486, Manual on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families, First Edition 2013
- 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 (CE) n. 889 del 2002 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 maggio 2002 che modifica il Regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio del 9 ottobre 1997 sulla Responsabilità del vettore aereo in caso di incidente
- Regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione del 5 ottobre 2012 che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative per quanto riguarda le operazioni di volo ai sensi del Regolamento CE n.216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio
- Cod. Nav. 687, 690,705,718,726,727,728,729,826,830,831,832,837
- 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"



- Circolare ENAC APT 18A del 30 gennaio 2008 – "Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA) – Incidente aereo".

III. Applicabilità e Scopo

Il verificarsi di un incidente aereo, in presenza di vittime, determina la necessità di un intervento finalizzato non solo all'immediato soccorso dei feriti e al recupero dei deceduti, bensì anche alle fasi successive all'evento, con la fornitura di adeguata e specializzata assistenza a coloro che siano stati coinvolti nell'evento e ai loro familiari. La gestione delle attività di assistenza alle vittime e ai loro familiari è affidata, in primo luogo, al vettore (o ai vettori) coinvolti nell'incidente in base al proprio Piano specifico predisposto, in particolare dall'art. 21.2 del Regolamento (UE) n. 996/2010.

L'adozione della presente Circolare si prefigge lo scopo di dare attuazione, durante un incidente aereo in cui siano presenti vittime e feriti, all'assistenza delle persone coinvolte e dei loro familiari in linea con le previsioni regolamentari internazionali ed europee di riferimento, e in particolare all'articolo 21 del regolamento (UE) n. 996/2010 recante "Assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari".

Il Piano ha il fine di fornire un'adeguata risposta e assistenza in caso di incidente aereo alle vittime e ai loro familiari, assicurando il coordinamento tra gli attori interessati nella predisposizione delle previste modalità di assistenza. L'obiettivo è di garantire un'informazione semplice, diretta e tempestiva circa l'evento e assicurare che venga fornita un'adeguata assistenza materiale e psicologica alle persone coinvolte in un incidente aereo.

IV. Generalità

Il Piano è suddiviso in 4 sezioni ed un allegato:

1. Terminologia
2. Soggetti fornitori di assistenza e rispettivi ruoli
3. Linee guida e contenuti essenziali per l'elaborazione da parte del vettore aereo di un Piano di assistenza alle vittime e ai loro familiari e per la verifica della sua efficacia
4. Decorrenza
5. Appendice.

1. TERMINOLOGIA

Ai fini della presente Circolare si intende per:

1. **Incidente aereo**, un evento, associato all'impiego di un aeromobile che, nel caso di un aeromobile con equipaggio, si verifica fra il momento in cui una persona si imbarca con l'intento di compiere un volo e il momento in cui tutte le persone che si sono imbarcate con la stessa intenzione sbarcano o, nel caso di un aeromobile a pilotaggio remoto, si verifica tra il momento in cui l'aeromobile è pronto a muoversi per compiere un volo e il momento in cui si arresta alla conclusione del volo e il sistema propulsivo principale viene spento, nel quale:

a) una persona riporti lesioni gravi o mortali per il fatto di:

- essere all'interno dell'aeromobile, oppure
- venire in contatto diretto con una parte qualsiasi dell'aeromobile, comprese parti staccatesi dall'aeromobile stesso, oppure,
- essere direttamente esposta al getto dei reattori

fatta eccezione per i casi in cui le lesioni siano dovute a cause naturali, siano auto inflitte o procurate da altre persone, oppure siano riportate da passeggeri clandestini nascosti fuori dalle zone normalmente accessibili ai passeggeri e all'equipaggio; oppure,

- b) l'aeromobile riporti un danno o un'avaria strutturale che comprometta la resistenza strutturale, le prestazioni o le caratteristiche di volo dell'aeromobile e richieda generalmente una riparazione importante o la sostituzione dell'elemento danneggiato, fatta eccezione per guasti o avarie al motore, quando il danno sia limitato al motore stesso, (ivi compresa la cappottatura o gli accessori), alle eliche, alle estremità alari, alle antenne, alle sonde, alle alette antiscorrimento, ai pneumatici, ai dispositivi di frenatura, alle ruote, alla carenatura, ai pannelli, ai portelloni del carrello di atterraggio, ai parabrezza, al rivestimento dell'aeromobile (quali piccole ammaccature o fori), o a danni di scarsa entità alle pale del rotore principale, alle pale del rotore di coda, al carrello di atterraggio, e per i danni provocati dall'impatto di grandine o di uccelli (tra cui fori nel radome); oppure,
- c) l'aeromobile sia scomparso o sia completamente inaccessibile.

2. **Compagnia aerea (o vettore aereo)**, un'impresa in possesso di una licenza d'esercizio valida o altro documento equivalente.
3. **Vittima (o persona coinvolta)**, qualsiasi persona, imbarcata a bordo dell'aeromobile o meno, involontariamente coinvolta in un incidente aereo. Potrà, quindi, essere considerata vittima o persona coinvolta in un incidente aereo, un membro dell'equipaggio, il passeggero a bordo dell'aeromobile, anche quand'egli non sia imbarcato regolarmente, nonché il terzo che sia stato coinvolto nell'incidente aereo.
4. **Superstite**, la vittima che non abbia sofferto lesioni mortali come risultanti dall'incidente aereo.
5. **Familiare della vittima**, il coniuge della vittima, e/o i diretti ascendenti o discendenti, per sanguineità o affinità, e/o il parente più prossimo fino al sesto grado in linea collaterale, e/o un'altra persona strettamente legata alla vittima di un incidente, nei casi espressamente previsti dalla legge.
6. **COE**, è il Centro Operativo per l'Emergenza dove si riuniscono i responsabili degli enti aeroportuali per gestire le attività a seguito di eventi aeronautici.
Il COE è composto da: Direttore Aeroportuale ENAC o suo delegato, rappresentanti della società di gestione, rappresentanti delle sedi interne all'aeroporto delle forze istituzionali preposte al soccorso; può comprendere al suo interno rappresentanti delle strutture territoriali di Protezione Civile e, laddove attivate, organizzazioni di volontariato. Il COE lavora in stretto coordinamento con il CMT della Direzione Generale dell'ENAC, tramite il CMT Aeroportuale ENAC.
7. **CMT della Direzione Generale ENAC**, è una struttura in staff al Direttore Generale, costituito presso la Sala Crisi. Ha il compito di porsi come struttura a disposizione dei vertici dell'ENAC nel caso in cui si verificano eventi di particolare rilevanza e/o gravità afferenti il settore del trasporto aereo. Esso è anche il punto di contatto fra ENAC e Ministero Affari Esteri, Protezione Civile (Sala Situazione Italia) ed altri Enti coinvolti nell'evento. E' in stretto contatto con il CMT Aeroportuale dell'ENAC.

LS



8. **CMT Aeroportuale ENAC**, è un'unità organizzativa finalizzata alla gestione delle crisi con particolare riferimento all'attività di comunicazione.
- Alla presenza di una crisi, il CMT è chiamato a svolgere una funzione di guida, definendo le modalità di gestione e di reazione che l'ENAC deve adottare. Il CMT Aeroportuale è composto di:
- Direttore Centrale Coordinamento Aeroporti;
 - Direttore Aeroportuale, o suo sostituto, (che attiverà il Crisis Management Team);
 - Responsabile dell'Ufficio Stampa, portavoce dell'Ente, (che presterà attività di supporto al Direttore Aeroportuale, o al suo sostituto, laddove questi ultimi fossero tenuti a rilasciare, agli organi di stampa, dichiarazioni o informazioni relative all'evento).
9. **Team di Contatto**, è costituito in composizione variabile secondo la tipologia dell'incidente e delle persone coinvolte, da referenti dell'ENAC, da referenti dei vettori aerei, dei gestori aeroportuali e da psicologi delle ASL o soggetti terzi, in coordinamento con il CMT Aeroportuale e della Direzione Generale ENAC. I componenti di tale team, nominati da ENAC, sono gli unici autorizzati, in via esclusiva, a rilasciare informazioni ufficiali sull'incidente alle vittime e ai loro familiari.
10. **Interlining**, accordo commerciale tra le singole compagnie aeree per la gestione dei passeggeri che viaggiano su delle rotte servite da più vettori.
11. **Wet lease**, noleggio di aeromobile. Secondo tale accordo, una compagnia s'impegna, per un determinato periodo a mettere a disposizione i propri mezzi, con il relativo equipaggio, ad un'altra compagnia che li impegna utilizzando il proprio codice di designazione.
12. **Code sharing**, accordo commerciale fra due o più vettori per la condivisione dei codici di volo e, di fatto, del servizio di trasporto aereo su singole rotte, ovvero su una o più rotte previamente determinate. L'accordo prevede che vi sia un vettore

h

operativo (operating carrier) che svolge il servizio mettendo a disposizione aereo ed equipaggio e uno o più vettori marketing (marketing carrier) che svolgono esclusivamente la distribuzione e commercializzazione in proprio dei biglietti relativi ai servizi effettuati tramite il vettore operativo. Sulla base di tale accordo uno o più vettori marketing pongono il proprio codice sui servizi operati da un vettore operativo e vendono posti sui servizi oggetto dell'accordo realizzando un coordinamento in merito all'operatività dei voli in comune.

Per le restanti nozioni utilizzate nella presente Circolare si fa rinvio alle definizioni contemplate dal Regolamento (UE) n. 996/2010, Regolamento (CE) n. 1008/2008, ICAO Annesso IX "Facilitation", ICAO XIX "Safety management systems", ICAO Doc. 9998-AN 499 "ICAO Policy on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families" e ICAO Doc. 9973-AN/486, "Manual on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families".

2. FORNITORI DI ASSISTENZA E RISPETTIVI RUOLI

A seguito di un incidente aereo possono essere individuati 5 grandi gruppi coinvolti nell'assistenza alle vittime, ai loro familiari ed alla popolazione indirettamente coinvolta:

1. Il governo dello Stato dell'occorrenza;
2. Compagnie aeree;
3. Gestori aeroportuali;
4. Terze parti;
5. Associazioni dei parenti delle vittime.

I soggetti istituzionali di cui al punto 1 sono nella fattispecie: ENAC, ANSV, Prefetture, Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria, ASL, Guardia di Finanza, Corpo Forestale, Guardia Costiera, Ministero Affari Esteri e il Dipartimento della Protezione Civile. In ragione della molteplicità dei soggetti istituzionali coinvolti è necessario che questi sviluppino appositi protocolli di coordinazione per la predisposizione e esecuzione del Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e dei loro familiari.





2.1 ENAC

L'ENAC, come Autorità Nazionale per l'Aviazione Civile, nell'ambito dell'assistenza alle vittime e ai loro familiari svolge le seguenti funzioni:

- Stabilisce i contenuti essenziali per la redazione e implementazione di un Piano di assistenza alle Vittime e ai loro Familiari per le compagnie aeree, inserito all'interno di ciascun Piano di Emergenza per gli Incidenti Aerei;
- Predispose e aggiorna periodicamente secondo necessità, l'Opuscolo informativo contenente la previsione dei diritti spettanti alle vittime di Incidente aereo e i loro familiari, nonché ogni altra informazione necessaria;
- Approva, per i vettori nazionali, il Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e ai loro familiari, 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;
- Individua, nell'ambito della propria organizzazione, uno o più referenti da impiegare nel Team di Contatto e ne nomina gli altri componenti, acquisendo al contempo le dovute informazioni dal vettore coinvolto;
- Alla presenza di cittadini esteri a bordo, ENAC attraverso il Crisis Management Team della Direzione Generale, provvede a contattare l'Unità di crisi del Ministero Affari Esteri al fine di fornire le dovute informazioni sull'accaduto;
- Gestisce l'attività di informazione istituzionale e intrattiene i rapporti con la stampa, per quanto di sua competenza;
- Garantisce la collaborazione con l'Autorità giudiziaria e l'ANSV in merito all'inchiesta sull'evento;
- Garantisce la collaborazione con l'Ufficio Gestione delle Emergenze – Sala Situazione 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;
- Facilita l'esercizio dei diritti riconosciuti dall'art. 21.4 e 21.5 del Regolamento (UE) n. 996/2010, all'investigatore o all'esperto designato da un altro Stato



membro o da uno Stato terzo che abbia un interesse speciale nell'incidente aereo per via del numero elevato di propri cittadini, rimasti vittime o feriti gravemente.

2.2 Altri soggetti istituzionali deputati al soccorso e all'assistenza

Nella gestione dell'emergenza e dell'assistenza alle vittime, gli Enti interni ed esterni all'aeroporto agiscono in accordo a quanto previsto dal Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA).

Per garantire il coordinamento degli interventi, in caso di incidente in aeroporto o nelle zone limitrofe, la direzione delle operazioni di salvataggio, soccorso e intervento tecnico urgente è affidata al responsabile del distaccamento aeroportuale dei Vigili del Fuoco che assume il ruolo di Direttore tecnico dei soccorsi fino alla dichiarazione di "Area Sicura", successivamente affidando la gestione dell'emergenza sanitaria al 118.

Nell'ambito delle rispettive competenze, ciascun soggetto coinvolto dovrà garantire l'attivazione delle seguenti azioni:

- a) Soccorso tecnico urgente (V.V.F.);
- b) Soccorso Sanitario (Emergenza Sanitaria);
- c) Ricognizione e triage (Emergenza Sanitaria);
- d) Trasporto feriti in un'area dedicata (Emergenza Sanitaria);
- e) Supporto autoambulanze (Emergenza Sanitaria);
- f) Coordinamento operazioni di soccorso (Emergenza Sanitaria);
- g) Intervento medico-legale connesso al recupero/trasferimento e gestione delle salme (Sanità aerea e Polizia Mortuaria);
- h) Presidio della zona interessata all'incidente: aree destinate ai feriti, agli illesi ed entrate principali dell'aeroporto (Forze di Polizia);
- i) Gestione effetti personali recuperati (Forze di Polizia);
- j) Assistenza medica illesi (Servizio Sanitario Nazionale);
- k) Assistenza psicologica agli illesi (ASL e soggetti terzi);
- l) Assistenza ai familiari per il riconoscimento delle salme (ASL).

Nel caso l'incidente avvenga in mare o in zone non limitrofe all'aeroporto, il coordinamento generale dei soccorsi è attribuito secondo le attuali previsioni di legge e in particolare in base alla Direttiva del Capo del Dipartimento della Protezione civile del 27 gennaio 2012.

2.3 Le compagnie aeree

La compagnia aerea che opera il volo e/o la compagnia aerea che opera il volo a seguito di accordi commerciali (Code Sharing, Interlining, Wet lease) sono, in ossequio a quanto previsto dall'art. 21 del Regolamento (UE) n. 996/2010, i principali soggetti attivi nel Piano di assistenza ed hanno pertanto un ruolo fondamentale all'interno del Piano di emergenza stesso. Le azioni e i comportamenti durante una situazione di crisi devono considerare gli aspetti sociali, umanitari e finanziari nei confronti delle persone coinvolte nell'evento e dei loro parenti attraverso un'omogenea e adeguata assistenza ai passeggeri, ai membri dell'equipaggio e a eventuali altre vittime coinvolte nell'area del disastro.

La compagnia aerea svolge le seguenti funzioni:

- a) Garantisce il rilascio di informazioni attendibili e tempestive al COE che avrà la responsabilità di comunicarle al CMT Aeroportuale ENAC;
- b) Dispone di un proprio "*Piano di Assistenza alle Vittime e ai loro Familiari*" contenuto nel Piano di Emergenza per gli Incidenti Aerei e individua le procedure da seguire da parte di tutto il personale della compagnia chiamato a intervenire in caso di situazioni critiche;
- c) Attiva un numero telefonico gratuito (compresa una linea dedicata a chi chiama fuori dal territorio nazionale), al fine di consentire ai familiari di informarsi circa la presenza o meno di un proprio congiunto all'interno della lista passeggeri, coordinandosi con ENAC;
- d) Predisporre un servizio di trasporto, un luogo sicuro individuato in coordinamento con la società di gestione e ogni altro genere di supporto logistico necessario; inoltre garantisce la tutela dei familiari coinvolti attraverso una struttura che assicuri la privacy contro interferenza da parte di consulenti legali/avvocati, media o terzi;
- e) Fornisce supporto psicologico attraverso un team di esperti specificatamente formato;



- f) In caso di volo operato tra due o più vettori aerei, con accordi commerciali di Code Sharing, Interlining, Wet lease, sussisterà sia in capo al vettore contrattuale, sia a quello operativo, la responsabilità di attivare il proprio Piano di emergenza per l'assistenza delle vittime di incidente aereo e dei loro familiari;
- g) Il vettore aereo contrattuale o operativo coinvolto nell'incidente aereo, a seconda della scelta effettuata dalla vittima o del suo familiare, 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;
- h) Si attiva, per rendere disponibile alle famiglie delle vittime, se da loro richiesto, informazioni di natura legale imparziale eventualmente fornita da associazioni di avvocati per risolvere questioni di prima necessità, quali pratiche giuridico - amministrative, richieste permessi e/o documenti richiesti da autorità.

Il vettore deve fornire la lista dei passeggeri, entro due ore dalla notifica dell'incidente, all'ANSV, al Responsabile della Sala Crisi dell'ENAC e, se necessario, alle unità mediche che possono aver bisogno di informazioni per l'assistenza medica alle vittime.

Ciascun vettore deve disporre di un proprio Piano per gli incidenti aerei che individui le procedure da seguire da parte di tutto il personale della compagnia chiamato a intervenire in caso di situazioni critiche.

E' dunque indispensabile che il personale coinvolto nelle operazioni di soccorso e di assistenza conosca bene i contenuti del documento redatto, al fine di evitare che la gestione di un evento critico sia compromessa, da un flusso errato d'informazioni, da procedure non corrette o da iniziative personali non programmate.

Oltre ad una puntuale conoscenza delle operazioni contenute nel Piano è necessario che il personale della compagnia sia periodicamente coinvolto in corsi di addestramento ed esercitazioni. Al tempo stesso va tenuto in considerazione che gli eventi aeronautici possono essere caratterizzati da molteplici variabili e pertanto il Piano non potrà tener conto di tutti gli scenari di crisi possibili.

Pertanto, nella predisposizione del Piano, il vettore aereo individua le risorse umane e finanziarie necessarie per un'adeguata assistenza alle vittime e ai loro familiari a seconda dei possibili scenari che potrebbero venirsi a realizzare. Il personale utilizzato dal vettore aereo

64



potrà essere personale proprio, personale proprio unitamente a personale di altre compagnie aeree o personale qualificato di società terze fornitrici di servizi di assistenza.

Ciascun vettore aereo potrà adempiere all'obbligo della predisposizione del Piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e ai loro familiari, provvedendo alla redazione in autonomia del Piano o, in cooperazione con altri vettori aerei, o ancora tramite il contributo di soggetti terzi fornitori di servizi attinenti l'assistenza delle vittime di incidente aereo e dei loro familiari.

Uno dei principali impegni della compagnia nella fase di assistenza riguarda le modalità e i criteri da utilizzare per fornire ai familiari informazioni in merito al coinvolgimento di un proprio caro in un incidente aereo. A tal fine la compagnia aerea rende disponibile una o più persone, adeguatamente formate, che ENAC nominerà come componenti del Team di Contatto.

E' fondamentale rilevare e ricordare come la comunicazione del decesso di una persona in seguito all'incidente occorso a un mezzo aereo deve essere effettuata ai familiari della vittima solo dalle Forze dell'Ordine. Sarebbe inoltre auspicabile che, in queste particolari circostanze, le Forze dell'Ordine siano coadiuvate dal Team di Contatto.

Gli strumenti più efficienti per stabilire un contatto con le famiglie del passeggero a bordo dell'aereo sono il telefono e l'e-mail. Contestualmente il sito web della compagnia aerea dovrebbe prevedere un'apposita finestra pubblicizzando al suo interno il numero telefonico gratuito e fornendo informazioni appropriate.

Il vettore non deve comunicare a terzi non autorizzati i nomi presenti nella lista passeggeri e ha l'obbligo di verificare i destinatari delle copie della lista al fine di proteggere i dati personali dei soggetti coinvolti nell'evento.

La compagnia aerea deve rispettare un altro obbligo di primaria importanza: disporre il trasporto e la sistemazione logistica dei familiari che ne facciano richiesta, istruendo gli scali di partenza e di arrivo coinvolti.

In seguito al contatto con i familiari delle vittime, la compagnia aerea, tramite il Team di Contatto, deve fornire loro tutte le informazioni necessarie relative alle fasi del processo di assistenza: in particolare il vettore ha l'obbligo, ove possibile, di comunicare le disposizioni relative al trasferimento dei familiari presso il luogo dell'incidente e le modalità per affrontare tutti i bisogni di prima necessità.

La consulenza alle famiglie delle persone coinvolte in un incidente deve essere rappresentata anche da un immediato sostegno psicologico con consigli di buon senso pratico

h



ma può essere fornita anche a lungo termine attraverso un percorso orientato a un corretto recupero psicologico.

Qualora il vettore non sia in grado di garantire l'assistenza prevista e dovuta nelle prime fasi dell'intervento, avrà l'obbligo, con l'inizio delle operazioni presso uno scalo, di comunicarlo formalmente al gestore aeroportuale che provvederà a subentrare in appoggio alla compagnia aerea tramite apposito accordo commerciale, fermo restando il successivo intervento del vettore stesso. Allo stesso modo, il vettore aereo potrà incaricare soggetti terzi di assolvere tali attività previa sottoscrizione di specifici accordi commerciali.

Il sopracitato supporto legale e assicurativo, di cui al punto 2.3.h) rimane di esclusiva competenza del vettore aereo che ne dovrà garantire la copertura.

2.3.1 Numero Verde

Il Numero Verde gratuito è uno strumento di fondamentale importanza per permettere ai familiari delle persone coinvolte di ricevere informazioni attendibili da parte di personale opportunamente addestrato.

Il Numero Verde è messo a disposizione da parte della compagnia aerea, che ne pianificherà in anticipo il funzionamento; il personale ivi impiegato deve essere qualificato e istruito a fornire le giuste informazioni anche in lingua italiana.

E' importante sottolineare che, in caso di incidente, un significativo numero di contatti proviene dai parenti del personale della compagnia aerea: per questo motivo alcuni vettori hanno ritenuto utile attivare una procedura di chiamata in cui il personale di turno del vettore chiama, in caso di incidente, per confermare alle famiglie il loro eventuale coinvolgimento.

Un referente del Numero Verde deve essere in stretto coordinamento con il Centro Operativo di Emergenza e il CMT Aeroportuale.

Il Numero Verde della compagnia aerea deve essere ben visibile sul sito della compagnia, in cui si dovrà altresì creare un'apposita sezione che fornisca informazioni sull'incidente.

Anche il Gestore, laddove espressamente autorizzato dalla compagnia aerea e ai sensi della normativa vigente in materia di privacy, potrà pubblicare sul sito dell'aeroporto le stesse informazioni divulgate dalla compagnia al fine di favorire il flusso delle informazioni controllate.

L'operatore, opportunamente addestrato, che riceve il contatto con il familiare deve accertarsi del reale interesse che la persona ha nei confronti della persona coinvolta

nell'incidente aereo, in quanto parente a conoscenza della possibile presenza a bordo; si raccomanda pertanto di evitare di dare informazioni a estranei non legittimamente interessati.

2.4 Gestore Aeroportuale

La società di gestione ricopre un ruolo importante anche nella fase di comunicazione del Piano di assistenza delle vittime e dei loro familiari; il gestore, infatti, partecipa insieme al vettore aereo alla composizione del Team di Contatto.

In ragione del fatto che molto spesso l'aeroporto di partenza o di destinazione dell'aeromobile coinvolto in un incidente rappresenta il primo luogo ove i familiari si recano in cerca di informazioni riguardanti l'accaduto e il proprio caro, la società di gestione dei suddetti aeroporti deve sviluppare e individuare tutti i supporti logistici e organizzativi che potrebbero rendersi necessari, in aderenza al Piano di Emergenza Aeroportuale.

Esso ha il compito, oltre a quanto previsto dai rispettivi PEA, di:

- Provvedere alle operazioni di logistica per l'accoglimento delle persone coinvolte in un incidente aereo e dei loro familiari, individuando apposite aree di accoglienza, separate tra di loro, a seconda che la fornitura di assistenza si rivolga ai piloti e membri dell'equipaggio, ai passeggeri e ai relativi familiari, fornendo loro al contempo generi di prima necessità;
- Provvedere alla distribuzione dell'opuscolo informativo predisposto da ENAC ed affiggere presso le aree partenza e arrivo dell'aerostazione, in maniera chiara e visibile, i cartelloni contenenti le medesime informazioni;
- Rendere disponibile una o più persone, adeguatamente formate, che ENAC nominerà come componenti del Team di Contatto;
- Garantire la tutela della privacy dei familiari delle vittime e dei superstiti mettendo a disposizione sale d'incontro chiuse e riservate all'interno dell'aeroporto o nelle immediate vicinanze, coinvolgendo se necessario addetti alla sicurezza per impedire l'accesso a persone non autorizzate;
- Integrare, per le parti di propria competenza, i PEA con le indicazioni della presente Circolare.



E' importante, infine, che il gestore garantisca un'efficace comunicazione all'interno dello scalo e in particolare nelle diciture sui display, tenendo conto della tipologia d'incidente. La gestione di alcuni di questi supporti deve essere coordinata con il COE.

Al tempo stesso, sarebbe auspicabile che il gestore prevedesse l'utilizzo di un team di psicologi chiamati a prestare, volontariamente, assistenza, tramite accordi con ASL o terzi, alle persone coinvolte nell'evento e ai loro familiari.

La società di gestione deve inoltre provvedere al funzionamento delle aree e alla manutenzione delle apparecchiature attraverso le quali opera il COE e il Team di Contatto.

2.4.1 Organizzazione delle sale di assistenza

Il gestore deve organizzare l'accoglimento delle persone coinvolte in un incidente aereo e dei loro familiari, individuando apposite aree di accoglienza, separate tra di loro che, a seconda della tipologia di assistenza richiesta, possano garantire confort, assistenza sanitaria e generi di prima necessità ai membri dell'equipaggio, ai passeggeri, ai terzi coinvolti, e ai relativi familiari.

Nella fattispecie il PEA deve individuare appositi locali atti ad accogliere:

- I parenti delle persone coinvolte nell'incidente aereo (sala parenti);
- I membri dell'equipaggio di volo e di cabina (sala equipaggio);
- Le persone coinvolte sopravvissute all'incidente aereo 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 (sala illesi);
- Le persone coinvolte sopravvissute all'incidente aereo che, a seguito dell'evento, hanno compromesso le proprie funzioni vitali e sono quindi in pericolo di vita e non sono in grado di muoversi autonomamente e necessitano di assistenza sanitaria di emergenza avanzata (postazione medica avanzata); la PMA è una sala equipaggiata dal 118 per stabilizzare il paziente in loco prima dell'invio a struttura ospedaliera adeguata;
- I rappresentanti di tutti gli Enti di stato e dei soggetti coinvolti nella gestione e nel coordinamento delle operazioni di soccorso e post-soccorso (Centro Operativo di Emergenza); la sala deve essere attrezzata in maniera tale da poter



comunicare con tutte le sale del Piano di emergenza, con il luogo dell'evento e con l'area di triage;

- Le persone perite nell'incidente aereo e i loro effetti personali (sala salme); il gestore deve altresì assicurare la disponibilità di mezzi atti a garantire il possibile accompagnamento dei familiari delle vittime alla sala salme;
- I giornalisti in un'area il più isolata possibile al fine di evitare l'accesso a informazioni sensibili e il contatto con le persone coinvolte nell'incidente e loro familiari.

Le sale sopracitate, tenendo conto anche delle dimensioni dell'aeroporto, possono essere allestite all'occorrenza, pur mantenendo le caratteristiche di normale uso.

L'individuazione delle sopra elencate sale di emergenza deve garantire la tutela della privacy dei familiari delle persone coinvolte. I locali devono, pertanto, essere chiusi e riservati all'accesso di sole persone autorizzate mediante il controllo di addetti security, se necessario.

Il gestore deve altresì garantire, per ogni sala, la presenza di personale che, appositamente formato, sia in grado di registrare le generalità di tutte le persone coinvolte nell'incidente e dei loro familiari.

In particolare:

- L'addetto/gli addetti alla sala parenti dovrà/anno registrare nomi e cognomi dei familiari che hanno accesso all'area avendo cura di registrare anche informazioni specifiche riguardo al parente coinvolto nell'incidente di cui il familiare richiede informazioni;
- L'addetto/gli addetti alle sale illesi dovrà/anno registrare nomi e cognomi delle persone sopravvissute nell'incidente avendo cura di venire incontro a ogni loro richiesta relativa a necessità primarie;
- L'addetto/gli addetti alla sala salme dovrà/anno registrare, in coordinamento con l'assistenza sanitaria, il numero delle vittime che hanno accesso al locale e nomi e cognomi (ove noti);
- L'addetto/gli addetti alla sala equipaggio dovrà/anno registrare nomi e cognomi dei membri dell'equipaggio sopravvissuti nell'incidente avendo cura di soddisfare ogni loro richiesta (i membri dell'equipaggio che sono in grado di muoversi autonomamente e non hanno riportato gravi conseguenze non



dovranno avere contatti, per nessuna ragione, con il resto dei passeggeri sopravvissuti);

- L'addetto/gli addetti alla sala COE che dovrà/anno agevolare il flusso di informazioni tra le sale e il COE facilitando e supportando le operazioni di gestione e coordinamento, prevedendo l'utilizzo di opportuni moduli prestampati.

Tutti i moduli compilati dagli addetti devono essere trasmessi unicamente al COE.

Per la delicatezza dell'assistenza prestata nelle sale di emergenza, si raccomanda al gestore di garantire assistenza psicologica per il proprio personale.

2.5 COE - Team di Contatto

Il Centro Operativo per l'Emergenza (COE), le cui funzioni sono disciplinate dalla Circolare ENAC Apt-18A e successivi aggiornamenti, lavora in stretto coordinamento con il CMT della Direzione Generale dell'ENAC, tramite il CMT Aeroportuale ENAC.

Al fine di ottemperare al coordinamento dell'assistenza psicologica, finanziaria, assicurativa e legale alle vittime e ai loro familiari, il COE deve fornire tutte i dati necessari al Team di Contatto, deputato a rilasciare informazioni ufficiali sull'incidente alle vittime e ai loro familiari.

ENAC, nomina i componenti del Team di Contatto con le vittime di incidente aereo e dei loro familiari; tale Team, è costituito, in composizione variabile a seconda della tipologia dell'incidente e delle persone coinvolte, da referenti dell'ENAC, da referenti dei vettore aerei, dei gestori aeroportuali e da psicologi delle ASL e/o soggetti terzi, in coordinamento con il CMT Aeroportuale e della Direzione Generale ENAC, con personale adeguatamente formato.

I componenti del Team designati devono essere in possesso dei requisiti personali e professionali adeguati alle delicatezza del ruolo, conformemente a quanto previsto dalla presente Circolare. I membri di questo gruppo, dunque, oltre ad avere appropriate conoscenze linguistiche e ed una spiccata sensibilità, debbono ricevere un'opportuna formazione (anche attraverso simulazioni e test) psicologica che consenta loro di affrontare al meglio una situazione di emergenza.

Il CMT Aeroportuale è in stretto contatto con il referente del Numero Verde dedicato, messo a disposizione dal vettore aereo, per rispondere alle chiamate dei familiari delle persone coinvolte nell'evento e per acquisire informazioni e dati relativi alle persone a bordo



dell'aeromobile. E' inoltre in collegamento con il Direttore Tecnico dei Soccorsi, quest'ultimo individuato nel responsabile del distaccamento aeroportuale dei Vigili del Fuoco.

Normalmente, dopo le fasi di triage e del trattamento sanitario della persona coinvolta, presso la Postazione Medica Avanzata (PMA), il paziente sarà trasportato verso un centro ospedaliero. Al fine di non disperdere informazioni sullo stato di salute del paziente, il CMT Aeroportuale rimane in stretto contatto con rappresentanti del 118 e del PMA.

Il Team di Contatto designato ha il compito:

1. Di fornire, alle persone coinvolte e i loro familiari, tutte le informazioni disponibili circa lo svolgimento delle operazioni di soccorso e assistenza, coordinandosi con il COE attraverso il CMT Aeroportuale;
2. Mettere a disposizione delle persone coinvolte e dei loro familiari l'opuscolo informativo previsto nell'Appendice della presente Circolare.

I componenti del COE e del Team di Contatto devono garantire la riservatezza delle informazioni raccolte e non sono autorizzati a divulgare notizie relative all'evento.

Nel caso in cui l'incidente aereo si sia verificato al di fuori del territorio dello Stato italiano, l'ENAC provvede a designare un Team di Contatto che si occuperà di collaborare con le Autorità dello Stato in cui si è verificato l'incidente aereo. In particolare, l'ENAC provvede alle designazioni di questa figura quando:

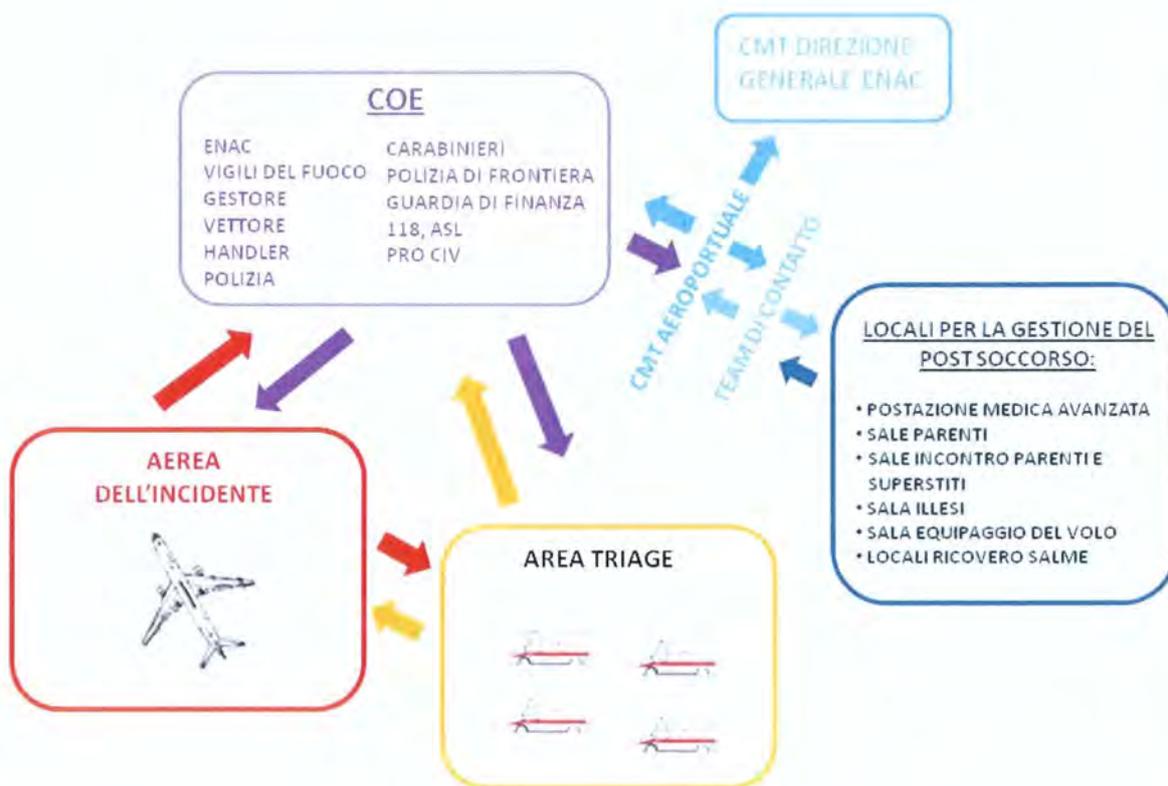
1. L'aeromobile incidentato è utilizzato da un vettore aereo con licenza di esercizio rilasciata dallo Stato italiano;
2. Quando a bordo dell'aeromobile incidentato sono presenti i cittadini italiani.

Di norma il familiare più vicino in linea di parentela, deve essere la prima persona cui notificare il coinvolgimento di un congiunto in un incidente aereo: è dunque opportuno che le famiglie individuino i familiari (massimo n.2) che dovranno intrattenere i rapporti con il Team di Contatto per loro conto così da assicurare un ordinato e corretto flusso di informazioni verso gli altri familiari.

ka

Il CMT Aeroportuale e il Team di Contatto designato dovranno costantemente relazionarsi con il Direttore Tecnico dei Soccorsi, attraverso il COE, così da avere a disposizione continue e aggiornate informazioni sullo stato delle operazioni di soccorso da poter comunicare alle persone coinvolte nell'incidente e ai loro familiari.

Il seguente grafico, mostra il flusso informativo tra i vari attori, nella fase successiva all'incidente.



2.6 Terze parti

Nella gestione dell'assistenza alle vittime e loro familiari concorrono anche terze parti quali l'ANSV (Agenzia Nazionale per la Sicurezza del Volo), le agenzie non governative e le Ambasciate con la loro rete consolare. La fornitura di assistenza di norma è separata dalla fase d'inchiesta dell'incidente.



Il CMT della Direzione Generale ENAC tiene i rapporti con l'ANSV al fine di ricevere ogni utile informazione per la gestione dell'evento, nonché agevolarne lo svolgimento dei compiti d'istituto.

Associazioni, Onlus, Croce Rossa, associazioni volontari, associazioni straniere (qualora queste lo ritenessero opportuno), con comprovata esperienza nei rapporti con le famiglie delle vittime e con i superstiti di eventi catastrofici, non unicamente attinenti il trasporto aereo, in grado di fornire servizi come consulenze di crisi e supporto per i familiari. Queste provvedono, senza alcuno scopo di lucro, a organizzare incontri con le famiglie che si sono recate presso il luogo dell'incidente gestendo anche l'assistenza dei bambini di quest'ultime. Forniscono inoltre assistenza spirituale e religiosa e contattano le famiglie che non possono raggiungere il luogo dell'incidente.

Ambasciate e strutture diplomatiche. Nel caso di incidente aereo che veda coinvolte numerose vittime straniere (in particolare se cittadine di uno Stato non facente parte l'Unione Europea) si rende necessario un coordinamento tra il Ministero degli Esteri, in specie l'Unità di Crisi della Farnesina, con le Ambasciate nonché Strutture Consolari degli Stati che vedono coinvolti uno o più loro cittadini nell'evento, al fine di agevolare l'ingresso e soggiorno dei familiari delle vittime nel territorio italiano. Inoltre, nel processo di identificazione delle persone decedute in un incidente aereo si rendono necessari determinati accorgimenti per il ritorno delle salme attraverso i confini internazionali e per la sepoltura finale delle vittime nel rispetto delle richieste culturali comunicate dalle famiglie.

La natura internazionale del trasporto aereo richiede il coinvolgimento di uno staff diplomatico per creare un collegamento che faciliti l'assistenza alle famiglie, e che permetta di accelerare l'emissione di visti, permessi e documenti.

2.7 Associazioni dei parenti delle vittime

In considerazione del rilevante ruolo ricoperto dalle associazioni dei parenti delle vittime nella fornitura di assistenza, in diverse forme, ai propri membri e all'esperienza acquisita sul campo, queste associazioni possono offrire un contributo unico, nonché fondamentale nella predisposizione dei piani di emergenza relativi all'assistenza delle vittime di incidente aereo e dei loro familiari.

In ossequio a quanto previsto dall'ICAO, l'ENAC instaura una collaborazione continua e fattiva con le associazioni dei parenti delle vittime di incidente aereo al fine di utilizzare il



contributo da loro offerto in ogni settore riguardante l'assistenza alle vittime di incidente aereo e dei loro familiari.

Queste associazioni provvedono in diverse forme all'assistenza dei parenti delle vittime. Possono avere un ruolo di contatto con le autorità governative e con le compagnie aeree. Il loro ruolo è rilevante anche nella fase di commemorazione delle persone decedute nell'evento, nonché nell'organizzazione di incontri di sostegno psicologico ed emotivo ai familiari delle vittime.

Le associazioni dei parenti delle vittime hanno, inoltre, un ruolo attivo nell'organizzazione di convegni e workshop sulla sicurezza del trasporto aereo, nello sviluppo di studi e soluzioni su situazioni di rischio, nella realizzazione di ricerche e analisi su normative vigenti dell'aviazione civile.

3. LINEE GUIDA E CONTENUTI ESSENZIALI PER L'ELABORAZIONE, DA PARTE DEL VETTORE AEREO, DI UN PIANO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME E AI LORO FAMILIARI E PER LA VERIFICA DELLA SUA EFFICACIA

La preoccupazione per le famiglie delle vittime e per i superstiti di un incidente aereo, unitamente alla consapevolezza dei loro bisogni, sono diventati aspetti molto importanti da gestire sia dal punto di vista sociale che politico, tali da determinare un ordinamento specifico al riguardo. La delicatezza e la complessità della materia prevedono che, da parte della compagnia aerea, ci sia uno studio attento e ponderato per la realizzazione di un Piano di Assistenza alle Vittime e ai loro familiari. L'obiettivo primario della redazione del Piano deve essere pertanto la tutela delle persone coinvolte nel disastro e dei loro familiari e la cura degli aspetti umanitari. Non si può prescindere quindi dall'analisi del tipo di assistenza da fornire, sia immediata sia a lungo termine, necessaria per un efficace, omogeneo e pronto intervento.

Le compagnie aeree che non hanno né risorse né mezzi per fornire assistenza completa alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari, devono concludere accordi di cooperazione adeguati tra di loro o con altri soggetti al fine di sviluppare un Piano di assistenza adeguato. Affinché un Piano sia efficace, è necessario che sia dettagliato, ponderato e periodicamente testato, poiché un evento come un incidente aereo si verifica con un preavviso minimo se non addirittura nullo in alcuni casi.

3.1 Contenuti essenziali del Piano

Per sviluppare e implementare un Piano occorre procedere seguendo i seguenti passi:

1. Determinare i tipi di incidente per il quale il Piano si applicherà
2. Determinare i tipi di assistenza da fornire
3. Determinare le agenzie e il personale che forniranno assistenza
4. Redazione del Piano
5. Revisione del Piano
6. Approvazione e attuazione del Piano
7. Esercitazioni e aggiornamento del Piano
8. Verifica del Piano approvato e successive modifiche

3.1.1 Determinare i tipi di incidente per il quale il Piano si applicherà

La dimensione e la portata di un incidente aereo influenzeranno il tipo di assistenza da fornire, che deve essere direttamente proporzionale alle vittime o feriti. Nel caso di voli operati tra due o più vettori aerei, con accordi commerciali di Code Sharing, Interlining, Wet lease, il vettore operativo e il vettore commerciale hanno l'obbligo di attivare il proprio Piano di emergenza, coordinandosi affinché non vi siano lacune nell'assistenza.

I criteri per determinare il tipo di assistenza sono stabiliti da:

- Legislazione vigente nello Stato dell'occorrenza
- Risorse umane e finanziarie disponibili
- Funzionalità di un operatore aereo
- Scala degli interventi previsti
- Numero di passeggeri ed equipaggio
- Tipologie di carico a bordo.

3.1.2 Determinare i tipi di assistenza da fornire

L'assistenza che i familiari delle vittime si aspettano è di norma la seguente:





- **Conferma del coinvolgimento di un proprio caro.** E' stato calcolato che nelle 24 ore successive a un incidente aereo con vittime, un numero dedicato riceve almeno 50mila telefonate. Per soddisfare questa esigenza la compagnia aerea deve, oltre ad istituire un Numero Verde gratuito, impiegare personale che sia: sufficiente, preparato e disponibile. Essa deve pubblicizzare il Numero Verde sul sito e prevedere un'apposita sezione che fornisca informazioni utili.

- **Fornire immediate e tempestive informazioni.** I familiari e i sopravvissuti devono essere messi in condizione di trovare notizie con facilità, rivolgendosi unicamente, al Team di Contatto presente in Aeroporto o al Numero Verde dedicato all'emergenza.

- **La protezione, il trattamento e la restituzione degli effetti personali (in accordo con le Forze di Polizia).** Questo processo è molto importante poiché ha l'effetto di alleviare l'ansia della perdita di un proprio congiunto. La restituzione degli effetti personali il più rapidamente possibile può, infatti, ridurre il senso di perdita e lo shock. Nel Piano si dovrebbero considerare anche delle procedure per gli eventuali oggetti non reclamati.

- **Consulenza di crisi.** Questa deve essere fornita da persone esperte, adeguatamente addestrate, preparate e in possesso dei requisiti professionali, capaci di consigliare i sopravvissuti e le famiglie riguardo alle difficoltà della loro condizione nonché le misure pratiche per farne fronte nella maniera migliore. Nel fornire questo tipo d'assistenza si deve tener conto che il numero di persone che ne necessitano potrebbe superare quello delle vittime dell'incidente stesso.

- **Aiuto finanziario immediato.** Le famiglie devono ricevere informazioni relative al loro diritto di un aiuto finanziario immediato per far fronte alle spese e alle prime necessità.

- **Immigrazione e formalità doganali (in accordo con la Dogana).** I sopravvissuti stranieri che hanno perso i loro documenti hanno bisogno di particolare assistenza e di procedure *ad hoc* per far immediato ritorno nel loro Paese d'origine (tale procedura si applica anche alle salme).

- **Informazione riguardo ai servizi.** L'informazione riguardo ai tipi di servizi che saranno forniti ai superstiti deve essere accurata, pertanto va considerata in fase di pianificazione.



Nei servizi devono essere inclusi: risorse monetarie per le esigenze finanziarie immediate; assistenza logistica per spostamenti, vitto e alloggio; gestione effetti personali; consulenza medica e psicologica, servizi funerari.

- **Supporto logistico.** Si dovranno mettere a disposizione alloggi adeguati (es. stanze d'albergo riservate) in cui trasportare le famiglie delle vittime. Le famiglie dei membri dell'equipaggio coinvolti saranno accolte in altre strutture.

- **Visita al luogo dell'incidente.** Per alcuni familiari delle vittime è molto importante poter visitare i luoghi dell'incidente e svolgervi pratiche religiose. Questo tipo d'assistenza deve essere concordata dal vettore con l'ANSV o suo omologo estero e, qualora non fosse praticabile per motivi di inchiesta o altri motivi contingenti, il vettore può fornire materiale fotografico alle famiglie.

- **Privacy e sicurezza.** Dopo un evento doloroso come la perdita di un proprio caro, di norma i familiari non vogliono essere contattati da giornalisti, consulenti legali/avvocati, ed assicuratori; pertanto deve essere tutelata la loro privacy e la loro sicurezza. Nel caso invece vogliano parlare con i media e richiedere consulenza legale, il loro diritto deve essere rispettato.

- **Consulenza legale/Assicurativa.** Le famiglie devono usufruire di consulenza legale imparziale, questo anche grazie al materiale informativo loro consegnato. Le Associazioni dei parenti delle vittime presenti sul territorio, in ragione della loro unica esperienza, possono contribuire a tale consulenza, affinché la vittima o il familiare non venga raggirato da quei soggetti che potrebbero trarre profitto dalla situazione venutasi a creare.

- **Cerimonie commemorative e memoriali.** Le compagnie aeree devono pianificare insieme alle famiglie le cerimonie commemorative e l'eventuale realizzazione di memoriali. Le Associazioni dei parenti delle vittime presenti sul territorio possono contribuire alla loro realizzazione.

- **Considerazioni culturali.** Quest'ultimo punto costituisce un fattore molto importante; nella redazione di un Piano, infatti, bisogna tener conto delle differenze culturali e

religiose nel trattamento dei parenti delle persone coinvolte e dei loro familiari. Se sarà necessario si dovrà ricorrere all'aiuto di interpreti.

3.1.3 Determinare il personale che fornirà assistenza

Il personale che fornirà assistenza deve essere selezionato tenendo in considerazione gli aspetti religiosi e culturali delle persone coinvolte. Nel caso in cui il personale da impiegare sia sotto shock o si senta in colpa per la perdita di un collega nell'incidente, non dovrebbe essere impiegato nel processo di assistenza per non pregiudicarne la prestazione. Si può valutare anche l'eventualità di creare una squadra di pronto intervento con personale competente unitamente ad altre compagnie aeree (utile in caso di accordi commerciali di Code sharing, Interlining e Wet lease).

3.1.4 Redazione di un Piano di Assistenza

Il Piano deve rispettare la legislazione vigente. Nella redazione del Piano si può prevedere l'impiego di un consulente o di un team di esperti che abbiano esperienza comprovata di incidenti aerei oltre che all'esperienza e al sostegno delle associazioni dei familiari e parenti delle vittime. Infine, possono essere interessati anche gli stakeholders coinvolti nella fornitura di assistenza.

3.1.5 Revisione del Piano di Assistenza

Il Piano di Assistenza, prima di essere sottoposto al vaglio definitivo dell'ENAC per la sua approvazione, deve essere verificato e in seguito adattato, revisionato e/o perfezionato per quanto possibile, qualora le risultanze dalla sua attuazione lo richiedano. Per facilitare questo compito deve essere istituito un tavolo di lavoro che coinvolga tutti i partecipanti. Seguirà una revisione dei settori in cui siano necessari aggiustamenti.

La revisione è necessaria perché rivela le criticità e i punti di forza del Piano.

3.1.6 Approvazione, attuazione, verifica del Piano e successive modifiche

Il Piano, una volta revisionato, deve essere sottoposto al vaglio dell'ENAC che ne approva i contenuti. Il Piano redatto dai vettori è approvato dalla Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti dell'ENAC.

Eventuali modifiche devono essere presentate alla stessa Direzione per l'eventuale approvazione.

Le compagnie aeree dovranno presentare i Piani entro 3 mesi dalla pubblicazione della presente Circolare.

3.1.7 Esercitazioni e aggiornamento del Piano

Le periodiche esercitazioni del Piano costituiscono un test necessario volto a individuare eventuali difficoltà imprevedute. Dopo l'approvazione del Piano da parte dell'ENAC, occorre istituire un tavolo di lavoro per la programmazione delle esercitazioni al fine di garantire che, i cambiamenti del personale e di circostanze non ne riducano l'efficacia e l'efficienza. Le esercitazioni, coordinate dall'ENAC, sono necessarie a testare e perfezionare il Piano, in modo che sia gli operatori sia il personale coinvolto possa apportare le dovute modifiche.

In particolare, il Piano deve essere oggetto di esercitazione al fine di testarne:

- La fattibilità del sistema per la diffusione delle informazioni
- La capacità di assicurare un luogo sicuro per familiari e sopravvissuti
- Il coordinamento di tutte le agenzie coinvolte
- Eventuali accordi di condivisione con altre compagnie coinvolte.

L'esercitazione *full scale* deve avere almeno cadenza annuale ma parte del Piano può essere testata anche ogni sei mesi. Durante l'esercitazione è indispensabile rivedere i contenuti per verificare la disponibilità delle risorse da impiegare nell'assistenza, e la sussistenza dei requisiti professionali delle risorse umane impiegate. Poiché non tutte le compagnie hanno a disposizione personale che si occupa esclusivamente dell'assistenza ma che è impiegato in altre mansioni, i dipendenti coinvolti devono essere momentaneamente sollevati dall'incarico per consentire l'esercitazione del Piano. Un Piano efficace si basa su un nucleo formato da persone qualificate.

6



Circolare

GEN-05

Piano assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari

08/10/2014

pag. 30 di 31

DECORRENZA

La presente Circolare entra in vigore dalla data della sua pubblicazione sul sito internet dell'Ente.

Il Direttore Generale

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Alessandro Cossentino', is written below the title 'Il Direttore Generale'.

**APPENDICE****Opuscolo informativo dei diritti in caso di incidente aereo**

Per assicurare che le vittime di Incidente aereo e i loro familiari siano a conoscenza dei diritti loro spettanti in caso di incidente aereo, similmente a quanto già avvenuto per la "*Carta dei Diritti del Passeggero*", l'ENAC predispone un opuscolo informativo loro destinato. Detto documento contiene l'elenco dei diritti e tutte le informazioni necessarie per affrontare le difficoltà immediate.

I temi affrontati sono principalmente di natura pratica, legati anche alle esigenze economiche connesse con eventi di questo tipo. Pertanto sono riportate le informazioni sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidente aereo, sull'obbligo dell'anticipo monetario in capo al vettore aereo e il luogo per l'esercizio, da parte della vittima e dei suoi familiari, dell'azione di responsabilità verso il vettore aereo operante con licenza rilasciata nello Stato italiano.

In caso di incidente aereo con vittime, l'opuscolo informativo può essere consultato, da parte dell'utente, sul sito internet di ENAC, sul sito internet dei vettori aerei operanti nello Stato italiano, sul sito internet dei gestori aeroportuali degli scali coinvolti e, localmente, nelle aree di partenza e arrivo degli aeroporti. L'opuscolo informativo verrà inoltre messo a disposizione, in caso di incidente aereo, dal Team di contatto per la sua diffusione.

All'opuscolo informativo deve essere data la più ampia pubblicità possibile. A tal fine, i vettori aerei e gli operatori delle agenzie di viaggio, all'atto di prenotazione del servizio di trasporto aereo, provvedono a informare l'utente su dove reperire, sia in formato cartaceo, sia in formato elettronico on-line, il presente opuscolo informativo.

Allo stesso tempo, la "Fondazione 8 Ottobre 2001" ha redatto una "Check-list" per l'emergenza che si occupa di fornire consigli e accorgimenti come supporto psicologico diretto ai sopravvissuti, parenti delle vittime e al personale di soccorso impiegato.

