

TITOLO:

Pronto Intervento Apron

<i>Codice del Documento</i>	<i>Allegato 9.8 RDS</i>
<i>Tipo di Documento</i>	<i>Procedura operativa</i>

Sommario

1. Scopo	3
2. Applicabilità	3
3. Acronimi e Definizioni	3
4. Dimensionamento del servizio	4
4.1 Tempi e orari.....	4
4.2 Enti e risorse coinvolte	4
5. Descrizione del servizio	4
5.1 Compiti del personale	4
6. Processo operativo	6
6.1 Coordinatore CLD.....	6
6.2 Addetto GRH	9
6.3 Operaio GRH.....	11
6.4 Supporto per voli in partenza	13
7. Training	14
7.1 Coordinatore CLD.....	14
7.2 Addetto GRH	14
7.3 Operaio GRH.....	14
7.4 Refresher Training	15
7.5 Continuation Training	15

1. Scopo

Il documento stabilisce le modalità operative per l'erogazione del servizio di Pronto Intervento Apron introdotto al paragrafo 9.4.9 del Regolamento di Scalo, e ne descrive le attività di training effettuate personale coinvolto.

2. Applicabilità

Il servizio è pensato per essere erogato su tutte le piazzole operative dotate di pontile utilizzabile per lo sbarco diretto dei passeggeri in aerostazione dell'area Domestico-Schengen, ovvero:

- Quadrante 300: dalla 301 alla 313
- Quadrante 400: dalla 401 alla 412
- Quadrante 500: dalla 501 alla 503 (quando operative)

per un totale di 28 piazzole ed altrettanti pontili.

3. Acronimi e Definizioni

A-CDM: Airport-Collaborative Decision Making

ADBM: Database aeroportuale

AIBT: Actual In-Block Time – Tempo effettivo di arrivo dell'aeromobile in piazzola

APOC: AirPort Operations Center

APU: Auxiliary Power Unit

ARMS: Airport Resource Management System – Software di gestione delle infrastrutture

ATL: Actual Time of Landing – Tempo effettivo di atterraggio

CLD: Controllo Voli

EIBT: Estimated In-Block Time – Tempo stimato di arrivo dell'aeromobile in piazzola

FOD: Foreign Object Debris

GRH: Sala Controllo BHS e Ground Handling

INOP: Inoperative

OAP: Airside Operations & First Aid

SAM: Safecontrol Apron Management

SAR: Sicurezza Operativa ADR

VDGS: Virtual Docking Guidance System – Guida ottica

4. Dimensionamento del servizio

4.1 Tempi e orari

Il servizio sarà attivo durante la stagione IATA SUMMER 24, ovvero dal 31/03/2024 al 26/10/2024 compresi.

La fascia oraria giornaliera di attività è identificata tra le 07 LT e le 22 LT.

4.2 Enti e risorse coinvolte

L'organizzazione del servizio è articolata come segue:

- 1 squadra mobile composta da:
 - 1 addetto GRH con funzione di coordinatore della squadra mobile
 - 2 operai GRH
- 1 coordinatore CLD dedicato al coordinamento delle squadre mobili

La squadra mobile sarà dotata di un mezzo GRH necessario per lo spostamento del personale in apron.

5. Descrizione del servizio

Nel caso in cui l'handler non sia presente in piazzola al momento di presentazione dell'aeromobile, il Pronto Intervento Apron deve garantire agli aeromobili in arrivo i seguenti servizi:

- FOD check e verifica dell'agibilità della piazzola;
- Attivazione della guida ottica;
- Posizionamento dei tacchi;
- Posizionamento del pontile per lo sbarco e verifica del corretto posizionamento;
- Bussata per apertura porta e sbarco passeggeri.

5.1 Compiti del personale

Nell'erogazione del servizio, i compiti del personale coinvolto sono suddivisi come segue:

- Coordinatore CLD
 - tramite telecamere accessibili da postazione dedicata in APOC, effettua un monitoraggio continuo delle piazzole alle quali sono assegnati gli aeromobili in corto finale e/o quelli già atterrati, verificando l'effettiva presenza dell'handler
 - nel caso in cui l'handler non fosse presente, preallerta o attiva la squadra mobile all'intervento

- **Addetto GRH**
 - guida il mezzo della squadra mobile e disloca i due operai nelle piazzole in cui l'intervento risulta necessario, come segnalato dal coordinatore CLD
 - riscontrando la necessità di erogazione del servizio, nel caso di mancata segnalazione da parte del coordinatore CLD, prepara la squadra all'intervento imminente informando, in ogni caso, CLD

- **Operaio GRH:**
 - Effettua il FOD check e verifica l'agibilità della piazzola
 - Verifica il corretto funzionamento del pontile
 - Attiva la guida ottica per l'ingresso dell'aeromobile in piazzola sulla base delle informazioni ricevute dall'Addetto GRH
 - Posiziona i tacchi di stazionamento aeromobili
 - Movimenta il pontile per lo sbarco e ne verifica il suo corretto posizionamento
 - Consente l'apertura del portellone dell'aeromobile al fine di garantire lo sbarco dei passeggeri (solo nel caso in cui il rampista abbia attivato lo sbarco).
 - Effettua attività di ripristino dell'ordine delle piazzole, tra le quali: riposizionamento di coni, tacchi, tensabarrier, ecc... nelle posizioni di riposo e verifica visiva del corretto posizionamento del pontile in posizione di parcheggio.

6. Processo operativo

Di seguito vengono descritte nel dettaglio le attività svolte da ciascuna figura coinvolta nell'erogazione del servizio di Pronto Intervento Apron.

6.1 Coordinatore CLD

Per ogni volo in arrivo assegnato ed annunciato alle piazzole indicate al paragrafo 2, all'ATL o 10' prima dell'EIBT a seconda di quale dei due risulti essere antecedente (es. ATL: 10:00, EIBT 10:20, si considera l'ATL, oppure ATL 11:03, EIBT 11:10, si considerano 10' prima dell'EIBT), il coordinatore CLD verifica la presenza dell'handler. La verifica è fatta attraverso i sistemi in sua disposizione, ovvero come segue.

Il primo sistema da utilizzare è il SAM (sistema di controllo delle guide ottiche VDGS).

Nella schermata OVERVIEW, ogni piazzola dotata di VDGS è caratterizzata da tre elementi:

- il numero che la contraddistingue
- una linea con quattro punti che simboleggiano le luci installate sulla lead-in di ingresso alla stessa
- un quadrato che, attraverso il simbolo raffigurato al suo interno, indica lo stato del VDGS

L'osservazione di quest'ultimo permette di capire se il VDGS è stato attivato. In tal caso, il quadrato raffigurerà al suo interno la stilizzazione di un aeromobile in atterraggio su fondo giallo chiaro come rappresentato in Figura 1.



Figura 1: VDGS attivato

Il secondo sistema da utilizzare sono le telecamere. In particolare, a seconda della piazzola, il coordinatore CLD utilizzerà quante più telecamere disponibili (SAM e/o Security Center) per verificare la presenza di uomini e mezzi dell'handler preposto all'assistenza del volo in arrivo.

Per ogni volo saranno utilizzati sempre entrambi i metodi. La Tabella 1, di seguito determina, a seconda della situazione, le azioni da intraprendere.

INTERVENTO SQUADRA MOBILE		PRESENZA HANDLER DA TELECAMERE	
		SI	NO
VDGS	ATTIVATO	NO	SI
	NON ATTIVATO	SI	SI

Tabella 1: Determinazione intervento squadra mobile

La necessità di intervento della squadra mobile dovrà essere comunicata, dopo consultazione dei sistemi disponibili (ADBM, ARMS, A-CDM), all'addetto GRH indicando:

- Numero di volo
- Tipo di aeromobile
- Piazzola
- Handler di riferimento
- Eventuali informazioni in merito a situazioni contingenti (priorità medica, etc.)

Il coordinatore CLD sarà il punto di contatto per l'addetto GRH, nel caso in cui le contingenze operative richiedano ulteriore supporto. A titolo esemplificativo, da non intendersi come esaustivo, un elenco delle possibilità:

- Richiesta marshalling per VDGS bloccato, da inoltrare al SAR
- Richiesta spazzatrice per rimozione FOD, da inoltrare all'ente Spazzamento
- Richiesta di tacchi e/o coni poiché assenti in piazzola, da inoltrare a Swissport (tel. 335 8349841) se non già contattata dall'Addetto GRH
- Richiesta spostamento mezzi ed attrezzature in piazzola, da inoltrare all'handler di riferimento

Nel caso in cui venisse informato dall'Addetto GRH in merito alla necessità di intervento a favore di un volo da lui non segnalato, avendo ricevuto informazione circa la piazzola, il vettore e la registrazione dell'aeromobile fornirà allo stesso, dopo consultazione dei sistemi disponibili (ADBM, ARMS, A-CDM):

- Numero di volo
- Tipo di aeromobile
- Handler di riferimento
- Eventuali informazioni in merito a situazioni contingenti (priorità medica, etc.)

Nel caso in cui venisse informato dall'Addetto GRH circa il riscontro di anomalie di qualsiasi natura per le quali l'Operaio GRH non ha ricevuto formazione in merito alla loro risoluzione, il Coordinatore CLD fornirà all'Addetto GRH le prime informazioni in sua disposizione nelle more dell'intervento dell'ente manutentivo preposto, che attiverà secondo i canali e le procedure standard.

REPORT

Il Coordinatore CLD compila il report dell'attività svolta attraverso il foglio Excel dedicato. Ad ogni giornata operativa sarà associato un file Excel diverso, all'interno del quale ogni volo in arrivo presso le piazzole indicate al Paragrafo 2 sarà riportato in una riga dedicata. In particolare, le informazioni da riportare sono, nell'ordine, le seguenti:

- 1) Data
- 2) Vettore
- 3) Numero di volo
- 4) Piazzola
- 5) Quadrante
- 6) Attivazione VDGS
- 7) Presenza Handler da telecamere
- 8) Necessità intervento squadra mobile
- 9) Handler di riferimento
- 10) Tipo di aeromobile
- 11) Orario di attivazione intervento squadra mobile
- 12) Note aggiuntive
- 13) Intervento richiesto dalla squadra mobile
- 14) Necessità intervento spazzatrice
- 15) Presenza Coni e Tacchi in piazzola
- 16) Necessità Marshalling

Un esempio di report è riportato in Figura 2, dove:

- La data ed i campi in **rosso** sono compilati automaticamente
- Il codice vettore da indicare è il biletterale IATA. Ove non presente indicare il triletterale ICAO.
- Il numero di volo deve essere compilato nel formato NNNNN, dove NNNNN è il numero di volo in cifre (per numeri di volo più corti aggiungere zeri a sinistra, es. 00609)
- Tutti gli altri campi, eccezion fatta per *Orario attivazione intervento* e *Note*, sono selezionabili tramite tendina a scelta multipla

Data	Vettore (Biletterale IATA)	Numero di volo	Piazzola	Quadrante	VDGS attivo	Handler sul campo	Necessario intervento	Handler	Tipo di aeromobile	Orario attivazione intervento	Note	Intervento richiesto da GRH	Necessaria spazzatrice	Coni/Tacchi OK	Necessario marshalling
13/03/2024	AZ	01156	412	400	NO	SI	SI	SWI	319	16:01	NIL	NO	NO	SI	NO

Figura 2: Esempio di report CLD.

Nel caso in cui l'intervento della squadra mobile non risulti necessario, la riga associata sarà compilata fino al campo 8) *Necessario intervento*.

6.2 Addetto GRH

L'Addetto GRH assume il ruolo di coordinatore della squadra mobile. Le modalità con le quali attiva l'intervento degli Operai GRH sono le seguenti:

- Riceve richiesta dal Coordinatore CLD
- Identifica la necessità all'intervento

In quest'ultimo caso, informa il Coordinatore CLD indicando:

- Piazzola
- Vettore
- Registrazione aeromobile

il quale, dopo aver consultato i sistemi a lui disponibili, fornirà:

- Numero di volo
- Tipo di aeromobile
- Handler di riferimento
- Eventuali informazioni in merito a situazioni contingenti (priorità medica, etc.)

Dopo aver trasferito le informazioni in suo possesso all'Operaio GRH che sarà coinvolto nell'erogazione del servizio per il volo in questione, l'Addetto GRH disloca lo stesso presso la piazzola indicata. Nel caso di evento singolo i due Operai GRH erogheranno il servizio in maniera congiunta, mentre, in caso di contemporaneità di due eventi, gli stessi opereranno singolarmente.

L'Addetto GRH, percependo direttamente l'esigenza o ricevendo informazione dall'Operaio GRH, informa il Coordinatore CLD circa la necessità di ulteriore supporto. A titolo esemplificativo, da non intendersi come esaustivo, un elenco delle possibilità:

- Richiesta marshalling per VDGS bloccato
- Richiesta spazzatrice per rimozione FOD
- Richiesta di tacchi e/o coni poiché assenti in piazzola da inoltrare a Swissport (tel. 335 8349841). In tale eventualità, al fine di accorciare i tempi di intervento, può contattare direttamente Swissport per effettuare la richiesta
- Richiesta spostamento mezzi ed attrezzature in piazzola

L'Addetto GRH è dotato di un tablet da utilizzare per compilare il report sugli interventi effettuati, vedi paragrafo successivo, e per consultare l'A-CDM. Tale sistema consente di verificare in real-time l'elenco dei voli in arrivo, con associate temporalità, permettendo all'Addetto GRH di ottimizzare gli spostamenti, anticipando, per quanto possibile, le richieste di intervento da parte del Coordinatore CLD.

Nel caso in cui l'Addetto GRH venisse informato dall'Operaio GRH circa il riscontro di anomalie di qualsiasi natura per le quali non ha ricevuto formazione in merito alla loro risoluzione, informa prontamente il Coordinatore CLD. Quest'ultimo gli fornirà le prime informazioni in sua disposizione nelle more dell'intervento dell'ente manutentivo preposto.

Nei momenti di valle operativa, coordina la squadra mobile nel ripristino dell'ordine delle piazzole, con particolare focus sul riposizionamento di coni, tacchi e tensabarrier nelle

posizioni di riposo, effettuando anche una verifica visiva del corretto posizionamento del pontile in posizione di parcheggio.

Nel caso in cui rileva situazioni anomale, l'Addetto GRH provvede a documentarle tramite foto e/o video da condividere via cellulare.

REPORT

L'Addetto GRH compila il report dell'attività svolta attraverso Quality App, disponibile sul tablet in dotazione. In particolare, le informazioni da riportare sono, nell'ordine, le seguenti:

- 1) Quadrante
- 2) Piazzola
- 3) Ora inizio attività
- 4) Ricevuta chiamata dal Coordinatore CLD (Si/No)
- 5) Numero di volo
- 6) Tipo di aeromobile
- 7) Handler di riferimento
- 8) Orario di arrivo in piazzola
- 9) FOD Check
- 10) Necessità intervento spazzatrice (Si/No)
- 11) Presenza Coni e Tacchi in piazzola (Si/No)
- 12) Check funzionamento del pontile
- 13) Attivazione VDGS (Si/No)
- 14) Necessità Marshalling (Si/No)
- 15) AIBT
- 16) Posizionamento Tacchi
- 17) Inizio attracco pontile
- 18) Fine attracco pontile
- 19) Arrivo Handler
- 20) Note aggiuntive

CONDIZIONI PARTICOLARI

Priorità medica: ricevuta informazione dal Coordinatore CLD l'Addetto GRH trasmetterà tale informazione all'Operaio GRH che erogherà il servizio regolarmente, agevolando le operazioni di Pronto Soccorso.

6.3 Operaio GRH

L'Operaio GRH riceve indicazioni dall'Addetto GRH sulla necessità dell'intervento. In particolare, riceverà da quest'ultimo tutte le informazioni necessarie per l'erogazione del servizio, tra le quali:

- Numero di volo
- Tipo di aeromobile
- Piazzola
- Handler di riferimento
- Eventuali informazioni in merito a situazioni contingenti (priorità medica, etc.)

Nel caso di evento singolo i due Operai GRH erogheranno il servizio in maniera congiunta, mentre, in caso di contemporaneità di due eventi, gli stessi opereranno singolarmente.

Di seguito vengono riportate le attività portate a termine dall'Operaio GRH, nell'ordine:

- 1) Effettua il FOD Check e la verifica dell'agibilità della piazzola
- 2) Determina la necessità dell'intervento della spazzatrice
- 3) Verifica la presenza di coni (4) e tacchi (4) nell'area adibita
- 4) Verifica il corretto posizionamento e funzionamento del pontile
- 5) Attiva la guida ottica VDGS verificando la correttezza del tipo di aeromobile
- 6) Determina la necessità del marshalling in caso di guida ottica bloccata
- 7) Attende il blocco dell'aeromobile e lo spegnimento del beacon anticollisione
- 8) Posiziona i tacchi di stazionamento aeromobile secondo lo standard indicato al Par. 4.2.2, Normal Operation, Option 1 dell'IGOM (IATA Ground Operations Manual)
- 9) Posiziona il pontile: tale attività comporta l'agevolazione all'apertura della porta dell'aeromobile per consentire il posizionamento della *safety shoe*. Nel caso in cui il rampista non sia presente sottobordo o non abbia attivato lo sbarco, comunica al Cabin Crew che lo sbarco dei passeggeri non può avvenire attraverso la frase:

«RAMPISTA ASSENTE, SBARCO NON CONSENTITO, PORTA DEL TERMINAL CHIUSA»

oppure

«MISSING RAMP AGENT, DISEMBARKING NOT ALLOWED, TERMINAL DOOR IS CLOSED»

Nel caso in cui l'operaio dell'handler arrivi durante l'erogazione del servizio, l'Operaio GRH porterà a termine la singola attività per poi interrompere l'erogazione. Prima di allontanarsi dalla piazzola comunica:

- all'Addetto GRH l'arrivo dell'handler
- all'operaio dell'handler le singole attività eseguite

N.B.: l'agente di rampa non è la figura dell'handler preposta al posizionamento dei tacchi, e alla movimentazione del pontile. Pertanto, il servizio di Pronto Intervento Apron sarà erogato fino all'arrivo dell'operaio dell'handler.

Resta a carico dell'handler la verifica del corretto posizionamento, nonché l'eventuale riposizionamento, dei tacchi di stazionamento aeromobile secondo gli accordi commerciali stipulati con il vettore, in particolar modo nel caso in cui questi non coincidano con quanto indicato al Par. 4.2.2, Normal Operation, Option 1 dell'IGOM.

Nel caso in cui l'Operaio GRH riscontri anomalie di qualsiasi natura per le quali non ha ricevuto formazione in merito alla loro risoluzione, informa prontamente l'Addetto GRH che provvederà ad informare il Coordinatore CLD. Quest'ultimo fornirà all'Addetto GRH le prime informazioni in sua disposizione nelle more dell'intervento dell'ente manutentivo preposto.

Nel caso di necessità, l'Operaio GRH informa l'Addetto GRH circa la necessità di ulteriore supporto. A titolo esemplificativo, da non intendersi come esaustivo, un elenco delle possibilità:

- Richiesta marshalling per VDGS bloccato
- Richiesta spazzatrice per rimozione FOD
- Richiesta di tacchi e/o coni poiché assenti in piazzola
- Richiesta spostamento mezzi ed attrezzature in piazzola

Nei momenti di valle operativa ripristina l'ordine delle piazzole, con particolare focus sul riposizionamento di coni, tacchi e tensabarrier nelle posizioni di riposo, effettuando anche una verifica visiva del corretto posizionamento del pontile in posizione di parcheggio, Nel caso risulti necessario, riposiziona correttamente il pontile.

Nel caso in cui rileva situazioni anomale, l'Operaio GRH provvede a segnalarle all'Addetto GRH ed a documentarle tramite foto e/o video da condividere via cellulare.

CONDIZIONI PARTICOLARI

Priorità medica: l'Operaio GRH che eroga il servizio regolarmente, agevolando le operazioni di Pronto Soccorso.

6.4 Supporto per voli in partenza

Nel caso in cui l'handler si trovasse in difficoltà nella rimozione del pontile per i voli in partenza potrà chiedere il supporto del Pronto Intervento Apron per la rimozione dello stesso.

Tale richiesta perverrà al Coordinatore CLD che informerà prontamente l'Addetto GRH circa la necessità indicando:

- Numero di volo
- Piazzola
- Handler di riferimento

L'Addetto GRH coordina l'intervento della squadra mobile, compatibilmente con le attività già in corso, trasferendo le informazioni in suo possesso all'Operaio GRH che opererà singolarmente.

L'Operaio GRH, dopo essersi accertato che le condizioni di sicurezza sono garantite, opera rimuovendo il pontile e riportandolo in posizione di parcheggio. A fine manovra ne verifica il corretto posizionamento.

N.B.: Il servizio di Pronto Intervento Apron non deve intervenire nel caso di malfunzionamento del pontile. Se non già fatto dall'Handler, l'Addetto GRH informerà il Coordinatore CLD che a sua volta inoltrerà la richiesta agli enti manutentivi preposti.

7. Training

Di seguito vengono descritte le attività di training specifiche del servizio di Pronto Intervento Apron effettuate da ciascuna figura coinvolta nell'erogazione dello stesso.

7.1 Coordinatore CLD

Attività	Modalità	Durata (h)
Introduzione al servizio di pronto intervento Apron	teorico	2
Illustrazione modalità di verifica della presenza dell'handler per i voli in arrivo assegnati alle piazzole da monitorare e sistemi da utilizzare per determinare l'intervento della squadra mobile	teorico pratico	2
TOTALE		4

7.2 Addetto GRH

INITIAL

Attività	Modalità	Durata (h)
Airside safety	teorico	4
Human factor	teorico	4
Introduzione al servizio di pronto intervento Apron	teorico	2
TOTALE		10

RECURRENT

Attività	Modalità	Durata (h)
Airside safety (24 mesi)	teorico	4
Human factor (24 mesi)	teorico	4

7.3 Operaio GRH

INITIAL

Attività	Modalità	Durata (h)
Airside safety	teorico	4
Human factor	teorico	4
Introduzione al servizio di pronto intervento Apron	teorico	2
Impianti di piazzola quadranti 300/400/500: attivazione guida ottica, movimentazione pontili, overview restanti impianti di piazzola 400hz e PCA	teorico pratico	10

FOD check, verifica di agibilità della piazzola e posizionamento tacchi secondo standard IATA	teorico pratico	4
Affiancamento operativo supervisionato da Istruttore handling	on the job	40
Assessment per l'abilitazione all'utilizzo degli impianti di piazzola	on the job	1
TOTALE		65

RECURRENT

Attività	Modalità	Durata (h)
Airside safety (24 mesi)	teorico	4
Human factor (24 mesi)	teorico	4
Impianti di piazzola (24 mesi) con proficiency: <ul style="list-style-type: none"> • verifica della continuità lavorativa sugli impianti • refresh teorico 	teorico pratico	4
FOD check, verifica di agibilità della piazzola e posizionamento tacchi secondo standard IATA (36 mesi) con proficiency	teorico pratico	2

7.4 Refresher Training

Qualora il personale non operi in ambito aeroportuale:

- per un periodo superiore ai 3 mesi consecutivi, è necessaria l'esecuzione di un corso di refresh per aggiornare il personale delle modifiche intercorse in ambito aeroportuale (es. aggiornamento disposizioni di Safety, aggiornamento layout aeroportuale / procedure PIA) e successiva valutazione di mantenimento competenza (assessment);
- per un periodo superiore a 12 mesi di assenza il personale sarà soggetto ad un addestramento simile all'iniziale con successiva valutazione di competenza (assessment).

7.5 Continuation Training

In caso di nuovi task assegnati ad operatori, sarà cura del datore di lavoro prevedere un addestramento iniziale sul nuovo task/qualifica.

In caso di cambiamenti dell'environment operativo, il personale interessato dovrà essere addestrato del cambiamento (es. distribuzione Training Notice e Safety Notice emessi dal Gestore).