

# **S.A.C. Società Aeroporto Catania S.p.A.**

## **Capitolato Speciale d'Appalto**

**APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA PASSEGGERI**

**A RIDOTTA MOBILITA’ PRESSO L’AEROPORTO DI CATANIA-FONTANAROSSA**

### **1. Premessa e Riferimenti**

L’assistenza fornita nell’Aeroporto Fontanarossa di Catania deve permettere ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri a mobilità ridotta (da ora in poi indicati, per brevità “PRM”) di spostarsi da un determinato punto di arrivo ad un aeromobile e dall’aeromobile a un determinato punto di partenza, incluso l’imbarco e lo sbarco.

Tali punti sono ubicati agli ingressi principali dei terminal in maniera accessibile in modo da offrire al passeggero disabile pari condizioni di trattamento rispetto agli altri passeggeri, senza ulteriori costi addizionali.

I fornitori del servizio di assistenza PRM devono attenersi, per quanto concerne il servizio stesso e la formazione del proprio personale dipendente, a quanto previsto da:

- Regolamento (CE) n° 1107/2006 del 5/7/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo”

- Circolare ENAC GEN 02/08 e relativi allegati – “Standard di qualità del servizio” e “Formazione del personale di assistenza alle PRM”.

- Documento 30, parte I, sezione 5, e relativi allegati della Conferenza europea dell’aviazione civile («ECAC»), in particolare il codice di buona condotta per l’assistenza a terra di persone a mobilità ridotta.

- Regolamento di Scalo dell’Aeroporto Catania Fontanarossa Rev. 01/08

### **2. Definizione di PRM**

Si definiscono «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta»: qualsiasi

persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona, secondo i requisiti di sicurezza stabiliti dalle norme internazionali, dalle leggi comunitarie, o nazionali.

### **3. Designazione dei punti di arrivo e di partenza**

Sono presenti all'interno del perimetro aeroportuale, sia in prossimità del Terminal che nel parcheggio dedicato, punti di chiamata ove i PRM possono agevolmente annunciare il proprio arrivo in aeroporto e chiedere assistenza, pertanto gli addetti potranno dover fornire assistenza anche all'esterno dell'aerostazione sul sedime aeroportuale.

### **4. Parametri di qualità per l'assistenza**

Per i PRM in partenza, al loro arrivo in aeroporto una volta richiesta l'assistenza ai punti designati, i parametri di servizio da rispettare sono i seguenti:

-L'80% dei PRM devono attendere non oltre 10 minuti dalla chiamata per l'assistenza

Per i PRM in arrivo, i parametri di servizio da rispettare sono i seguenti:

-L'80% dei PRM devono attendere l'assistenza a bordo dell'a/m non oltre 3 minuti dallo sbarco dell'ultimo passeggero.

- Il 100% dei PRM che hanno prenotato il servizio di assistenza in partenza, deve raggiungere il gate in tempo utile per effettuare il pre-imbarco.

### **5. Risorse umane**

Il Fornitore deve:

a) assicurare che tutto il personale che fornisce per proprio conto assistenza ai

PRM sia adeguatamente formato in modo tale da soddisfare le necessità di tali persone, a seconda della specifica disabilità o dell'handicap motorio ed in modo tale da garantire l'applicazione dei programmi di formazione definiti nel già citato allegato "Formazione del personale di assistenza ai PRM" della Circolare ENAC GEN 02/08;

b) assicurare che tutti gli eventuali nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale segua al momento opportuno corsi di aggiornamento in materia;

c) assicurare che le risorse impiegate nel servizio abbiano conoscenze "di base" almeno della lingua inglese;

d) Il personale addetto al servizio deve avere idoneità psico-fisica allo svolgimento del servizio e deve inoltre essere individuabile in maniera inequivocabile, anche mediante uso di specifica divisa distintiva, che dovrà essere indossata sempre senza eccezioni e con il massimo decoro;

e) Il personale dovrà mantenere un contegno ed un linguaggio adeguato e rispettoso in presenza dei passeggeri, durante le fasi di svolgimento del proprio servizio e all'interno dei locali dedicati;

f) Nell'organizzazione del personale impiegato nel servizio, si deve tenere conto che dovranno prestare assistenza a passeggeri disabili e a mobilità ridotta ambosessi;

g) La SAC S.p.A. si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di unità di personale che, in seguito a contestazioni disciplinari e/o reclami da parte dell'utenza, risulti non adeguato allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto;

## **6. Modalità di attuazione del servizio**

Il servizio deve essere erogato 365 giorni/anno, senza soluzione di continuità, secondo la procedura operativa allegata, in coincidenza con l'attività operativa dell'aeroporto, distinta in mesi di bassa e mesi di alta stagione, con un presidio

minimo come da seguente tabella:

| <b>gennaio- maggio + novembre (tot. 6 mesi)</b>  |                              |
|--|------------------------------|
| Fasce orarie                                     | N° addetti per fascia oraria |
| 05.00-10.00                                      | 10                           |
| 10.00-22.00                                      | 18                           |
| 22.00-24.00                                      | 10                           |
| 00.00-05.00                                      | 1                            |
| <b>Giugno - ottobre + dicembre (tot. 6 mesi)</b> |                              |
| Fasce orarie                                     | N° addetti per fascia oraria |
| 05.00-10.00                                      | 12                           |
| 10.00-22.00                                      | 20                           |
| 22.00-24.00                                      | 10                           |
| 00.00-05.00                                      | 1                            |

Resta salva la possibilità per SAC S.p.A., in seguito ad esigenze operative, di ridefinire la distribuzione del personale nelle fasce orarie nel corso dell'attività giornaliera con conseguente obbligo per l'affidatario di adeguamento dei turni senza che da ciò possa derivare un aggravio di spesa per la SAC S.p.A.

#### **7. Attrezzature minime disponibili**

-N° 4 sollevatori Ambulift; (la cui conduzione è affidata esclusivamente a personale SAC)

-N° 1 bus navetta attrezzato con sollevatore (la cui conduzione è affidata esclusivamente a personale SAC) per le assistenze che non richiedono l'uso dell'ambulift

-N° 60 (sessanta) sedie a rotelle, incluse quelle da prevedersi per eventuali sostituzioni

Il personale del fornitore dovrà mantenere le attrezzature di cui sopra in condizioni di ottimale ed efficiente utilizzo secondo quanto previsto dalle procedure contenute nel Regolamento di Scalo in vigore.

#### **8. Infrastrutture utilizzabili**

SAC mette a disposizione:

- Locale denominato "Sala Amica" presso l'area partenze, adibito all'accoglienza ed alla attesa imbarco dei PRM

- Locale "Sala Amica" presso sala imbarchi (gates 1-4), adibito all'accoglienza ed alla attesa imbarco dei PRM

-Varco di controllo security facilitato (varco 11);

-Punti di richiesta di assistenza attrezzati.

Il personale del fornitore dovrà mantenere le strutture di cui sopra e le relative dotazioni (arredi, impianti, attrezzature) in condizioni di ottimale utilizzo secondo quanto previsto dalle procedure contenute nel Regolamento di Scalo in vigore.

#### **9. Rescissione del contratto**

La SAC S.p.A. ha sottoscritto con la Prefettura di Catania un protocollo di Legalità che la vincola agli adempimenti ivi previsti in materia di appalti. Per questa ragione le imprese partecipanti e quella aggiudicatrice della gara, sono obbligate ad uniformare alla disciplina prevista impegnandosi, con la sottoscrizione del Protocollo di Legalità, ad uniformare i propri comportamenti a quanto prescritto e ad accettare espressamente gli adempimenti resi obbligatori da tale documento.

In particolare l'aggiudicatario della gara si impegna ad accettare espressamente la clausola che preveda la rescissione del contratto per il caso in cui venga

accertata, nei confronti dell'impresa appaltatrice, la violazione delle norme vigenti poste a tutela dei lavoratori ed il mancato rispetto degli obblighi verso i propri dipendenti derivanti dalla contrattazione collettiva, senza che da ciò possa derivare pretesa alcuna di rivalsa nei confronti della SAC S.p.A. o della Prefettura di Catania.

**Il Presidente**

**Ing. Gaetano Mancini**