



**Autorità  
di Sistema Portuale  
dello Stretto**

Porti di Messina, Milazzo, Tremestieri, Villa San Giovanni, Reggio Calabria e Saline

**CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA PASSEGGERI E DI GESTIONE DEL  
TERMINAL CROCIERISTICO NEL PORTO DI MESSINA CON ANNESSA  
REALIZZAZIONE DELLA NUOVA STRUTTURA, AI SENSI DELL'ARTICOLO 164 E  
SEGUENTI DEL DECRETO LEGISLATIVO 18 APRILE 2016, N. 50 E SUCCESSIVE  
MODIFICAZIONI**

## **CAPITOLATO TECNICO E DI GESTIONE**

## **1 PREMESSA**

L'Autorità di Sistema Portuale (AdSP) dello Stretto intende promuovere e perseguire un progetto di Partenariato Pubblico-Privato (PPP) funzionale all'affidamento della concessione di servizio d'interesse generale per il traffico crocieristico nel Porto di Messina.

Nell'anno 2019 l'AdSP ha bandito una gara per la realizzazione del terminal crociere, tuttavia a causa di ricorso e successivo contenzioso amministrativo, la procedura di gara non ha avuto corso.

Attesa la volontà di voler dare corso ad un appalto di PPP per la realizzazione e successiva gestione del nuovo terminal crociere del porto di Messina è stato ritenuto idoneo quale progetto a base di gara il progetto esecutivo del 2018, aggiornato nella sola parte economica solo per poter avere una stima dell'investimento da porre a base di gara.

La gara verrà esperita nel rispetto dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità, e delle norme di procedura stabilite dal D.lgs 50/2016 e smi.

Con l'aggiudicatario verrà sottoscritta una concessione demaniale di durata pari a anni 21 (un anno di costruzione e venti anni di gestione), regolata dal Codice della Navigazione e dal relativo regolamento di attuazione, la cui efficacia decorrerà a far data dalla sottoscrizione dell'atto di concessione.

Al riguardo la concessione per la gestione dell'esistente terminal crociere prevede scadenza al 14/04/2024 e a partire da tale data il nuovo concessionario subentrerà nella gestione dell'attuale terminal crociere, nelle more della realizzazione e messa in funzione del nuovo terminal crociere, come più espressamente dettagliato al capitolo 3 del presente documento.

## **2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE**

### **2.1 OGGETTO E FINALITÀ DELLA CONCESSIONE**

Oggetto e finalità della presente procedura sono l'affidamento in concessione della realizzazione del nuovo terminal crociere e della gestione dei servizi di stazione marittima per l'accoglienza, assistenza e servizi forniti ai passeggeri, in imbarco, sbarco e transito relativamente al traffico crocieristico e delle attività ad essi correlate nel porto di Messina.

Il concessionario si impegna, nel vecchio e nel nuovo terminal, a favorire con ogni mezzo, sia a livello programmatico in seno al proprio piano operativo di gestione ed atti connessi, sia nella quotidiana gestione del terminal, l'utilizzo della infrastruttura da parte della massima possibile pluralità di vettori marittimi crocieristici.

Rientrano nell'oggetto, le seguenti attività e servizi generali:

- Ricezione, accoglienza e smistamento dei crocieristi e dei mezzi in transito;
- Comunicazioni, avvisi e informazioni turistiche ai crocieristi;
- Predisposizione di percorsi pedonali con apposizione di segnaletica verticale e orizzontale da concordare con l'AdSP;
- Operazioni di check-in;
- Gestione del box di primo soccorso;
- Gestione degli spazi pubblicitari interni all'area di concessione;
- Climatizzazione;

- Organizzazione e gestione “Ufficio reclami”;
- Gestione funzionale dei flussi veicolari delle aree di sosta per taxi e pullman garantendo piena sicurezza delle operazioni e ordine, e conseguenti attività di security connesse;
- Pulizia, disinfestazione e raccolta rifiuti nell’ambito dell’area in concessione, con riguardo sia agli spazi esterni (banchine dopo la partenza delle navi), sia alle superfici ove insistono beni amovibili o non facilmente amovibili;
- Trasporto passeggeri da e per la stazione marittima;
- CAR VALET o convenzione con parcheggi a pagamento limitrofi all’area portuale;
- Organizzazione e controllo della viabilità nell’area interessata dalle operazioni di movimentazione passeggeri e nei piazzali limitrofi alle banchine di ormeggio e conseguenti attività di security connesse;
- Sfruttamento di aree commerciali interne, con predilezione per attività commerciali che migliorino la qualità dell’accoglienza a passeggeri e equipaggi delle navi;
- Attività di promozione che dovrà comprendere: compartecipazione anche finanziaria con l’AdSP ad almeno n. 2 fiere settoriali l’anno; programmazione di attività di marketing (organizzazione di fam trip; incontri con le compagnie crocieristiche; ecc.); realizzazione e gestione di un sito web e di pagine dedicate sui principali social; organizzazione di eventi di accoglienza dei crocieristi (maiden call, degustazioni di prodotti locali, spettacoli); informazioni turistiche incluse quelle relative a mezzi di trasporto, servizi di pubblico interesse (banche, negozi, numeri telefonici delle Forze dell’Ordine, Consolati; realizzazione di cartine topografiche della città; ecc.); predisposizione di totem informativi; gadget personalizzati con logo anche dell’AdSP dello Stretto;
- Organizzazione della logistica generale.

Nonché, il concessionario dovrà garantire i seguenti servizi:

- Servizi igienici (disponibili anche per forze di polizia, autisti taxi e bus, guide, agenti etc.);
- Pulizia locali;
- Climatizzazione;
- Manutenzione degli impianti, delle strutture e delle aree in concessione;
- Custodia dei bagagli, vigilanza degli impianti, delle strutture e delle aree in concessione.

La concessione demaniale di stazione marittima include il diritto del concessionario di sfruttare economicamente, sia direttamente che tramite affidamento a terzi entro i limiti e secondo le modalità indicate nel presente atto, nella concessione demaniale e secondo le modalità previste dal Codice della Navigazione e dalle vigenti normative, i locali commerciali presenti all’interno della stazione marittima, fermo restando l’obbligo di rispettare, per i locali di seguito indicati, le destinazioni d’uso dell’atto di concessione e nella mappa planimetrica della stazione marittima di cui agli elaborati planimetrici a base di gara. In particolare dovranno essere garantiti, in via indicativa e non esaustiva:

1. **Locali pubblica sicurezza** (presidio delle autorità per i servizi di pubblica sicurezza, che è onere del gestore mantenere disponibile ed in perfetta efficienza: Polizia di Frontiera, Guardia di Finanza, Agenzie Dogane e sala riservata controlli);
2. **Locali primo soccorso** (presidio medico da realizzare con oneri a carico del gestore, destinato a soggetto dotato delle competenze e abilitazioni di legge per servizi di primo soccorso);
3. **Desk informazioni** destinato ad ospitare i servizi di informazione turistica. Il servizio informazioni se gestito da enti pubblici territoriali, con esclusione di qualsiasi attività commerciale e/o pubblicitaria all’interno, verrà autorizzata senza richiesta di alcun onere aggiuntivo.

4. Il gestore è altresì onerato di predisporre appositi locali destinati al **deposito bagagli**. I rimanenti locali possono essere destinati ai servizi commerciali nel rispetto di quanto previsto dal Codice della Navigazione e relativo regolamento.

L'Autorità di Sistema Portuale dello Stretto ha facoltà di utilizzare – a titolo gratuito – spazi disponibili all'interno delle strutture in concessione, per attività promozionali, di diffusione, di interesse generale, eventi culturali, di sensibilizzazione e quant'altro, realizzati o sponsorizzati dall'Autorità medesima, da effettuarsi secondo modalità concordate con il concessionario.

La qualità, le caratteristiche, la tipologia dei servizi erogati dal gestore, così come i diritti dell'utenza, dovranno essere indicati in una apposita Carta dei servizi redatta dal concessionario e che dovrà essere preventivamente condivisa con l'AdSP.

### 2.1.1 Specifiche operative

Servizi e gestione si articolano come segue:

1. Servizi al passeggero in imbarco, sbarco e transito:
  - i. gestione e coordinamento operativo degli accessi, della viabilità e dei parcheggi nelle aree esterne al Terminal per i diversi tipi di flussi pedonali e veicolari (e conseguenti attività di security connesse): passeggeri, equipaggio e staff delle navi, fornitori delle navi, personale del terminal, terzi e fornitori del terminal, visitatori, agenti marittimi, ground handlers e tour operators ingaggiati dalle compagnie di crociera, accompagnatori e guide turistiche;
  - ii. elaborazione, pubblicazione e periodico aggiornamento del regolamento per la gestione degli accessi e dei relativi titoli, in accordo con i regolamenti emessi dalle Autorità competenti;
  - iii. servizio di assistenza e informazione ai passeggeri imbarcanti, sbarcanti e in transito;
  - iv. gestione dei bagagli dei passeggeri imbarcanti dalla consegna al drop-off point fino a bordo nave, e, per i passeggeri sbarcanti, da bordo nave fino a sala sbarco;
  - v. check-in dei passeggeri imbarcanti, su richiesta delle Compagnie di crociera;
  - vi. servizio di assistenza, in coordinamento con il personale dedicato delle navi, ai passeggeri con mobilità ridotta;
  - vii. messa a disposizione dei passeggeri di servizi di conforto quali bar o macchinette erogatrici di bibite e snacks, servizi igienici, WiFi;
  - viii. servizio deposito bagagli;
2. Servizi alla nave:
  - i. gestione dei servizi di logistica legati all'approvvigionamento e alle forniture della nave;
  - ii. Supporto al gestore del servizio di approvvigionamento idrico da banchina;
  - iii. gestione degli aspetti logistici, di accoglienza e sicurezza del personale non viaggiante (ospiti di eventi, visitatori, fornitori, partners, ecc.).
3. Servizi di sicurezza:
  - i. gestione del servizio di sicurezza (safety e security) alle persone e alla nave nell'area in concessione ed in quelle esterne funzionali alle attività di Terminal (Accessi e Parcheggi bus e taxi), nel rispetto della normativa nazionale e internazionale;
4. Rapporto con i clienti e con gli altri attori dell'industria crocieristica:
  - i. marketing e promozione territoriale per diffondere la conoscenza delle eccellenze locali e regionali, in collaborazione e coordinamento con l'Autorità di Sistema Portuale e gli Enti Pubblici locali;
  - ii. dialogo con le Compagnie di Crociera, attuali e potenziali clienti;
  - iii. dialogo con CLIA e con le altre associazioni internazionali e nazionali attive nell'industria crocieristica;
  - iv. monitoraggio della customer satisfaction dei passeggeri e delle Compagnie di Crociera.

**Tutti i servizi saranno forniti nel rispetto della normativa in vigore a livello nazionale e internazionale.**

## **2.1.2 Specifiche tecniche**

Nell'ambito di formulazione della propria proposta, il concorrente dovrà tenere presente alcune prescrizioni e specifiche di tipo tecnico-operativo e, in particolare i volumi edilizi del terminal dovranno rimanere immutati.

È facoltà del promotore distribuire le **superfici/volumetrie interne**, nel rispetto della normativa urbanistica ed igienico-sanitaria e, al riguardo, il promotore dovrà:

- differenziare i flussi per gli imbarchi e per gli sbarchi con relativi eventuali controlli di sicurezza;
- organizzare in maniera ottimale le aree operative interne al terminal (deposito bagagli, controlli di sicurezza, controllo bagagli, check-in, sale d'attesa...);
- ipotizzare più scenari di imbarco – sbarco, consegna e ritiro bagagli con 3 punti distinti per 3 diverse navi contemporaneamente ormeggiate in banchina;
- ottimizzare l'area interna per il deposito bagagli rispetto alla soluzione prevista negli elaborati progettuali a base di gara;
- ottimizzare le aree interne tenuto conto della tendenza crescente di passeggeri che imbarcano nel porto di Messina e ipotizzare che tali passeggeri possano essere fino a 800 al giorno; in tal senso il promotore potrà prevedere una eventuale riduzione delle aree del ristorante o di quelle destinate alla vendita di prodotti;
- Minimizzare i punti di contatto fra area sterile e area non sterile di accesso (lato via V. Emanuele);
- Separare le aree a libera fruizione lato città da quelle destinate all'area crociere.

La gestione delle **aree esterne** al terminal, ordinariamente sotto la responsabilità dell'AdSP dello Stretto ed escluse dalla CDM di che trattasi, nelle giornate di presenza di navi da crociera è di competenza del Concessionario quanto:

- ✓ ai controlli di security dei mezzi Bus, Taxi, NCC, etc) destinati alle operazioni del Terminal a partire dal varco perimetrale o di cornice da cui accedono,
- ✓ alla gestione dei flussi;
- ✓ al controllo della viabilità e dei parcheggi dei mezzi predetti.

Resta inteso che, nella gestione del terminal, si dovrà comunque:

- garantire la piena operatività alle banchine;
- garantire una viabilità di emergenza/tecnica/di servizio per il passaggio da una banchina all'altra bypassando il terminal;
- garantire il parcheggio dei BUS e delle autovetture secondo lo schema di planimetria sui flussi operativi Terminal Crociere allegato alla presente;
- l'area del terminal a libero accesso e utilizzo lato città deve essere fisicamente divisa dall'area utilizzata come terminal per i croceristi;
- realizzare una pavimentazione a raso lato città (via Vittorio Emanuele);

L'attuale terminal crociere rimarrà in funzione fino al completamento del nuovo terminal.

La concessione dell'esistente terminal ha durata fino al 14/04/2024 e, pertanto, ove la presente procedura di PPP si definisse prima di tale data, il nuovo concorrente/concessionario sarà onerato di avviare i lavori di realizzazione del nuovo terminal crociere.

Alla data del 15/04/2024 subentrerà nella gestione dell'esistente terminal fino al completamento dei lavori di costruzione del nuovo terminal.

Dopo che quest'ultimo sarà completato e collaudato, il nuovo terminal potrà entrare in funzione.

Dopo tale circostanza il concessionario è onerato di demolire e dismettere, a propria cura e spese, il vecchio terminal e l'esistente edificio di bunkeraggio, al fine di rendere libere le relative aree di banchina.

**Resta inteso che le modifiche e migliorie proposte dal concorrente e futuro concessionario, dovranno preliminarmente essere autorizzate dall'AdSP nel rispetto delle previsioni del Codice della Navigazione e della normativa vigente.**

### 3 SPECIFICHE OPERATIVE

#### 3.1 FASE 1: COSTRUZIONE DEL NUOVO TERMINAL E UTILIZZO DELLA STRUTTURA ESISTENTE

Nelle more della realizzazione del nuovo terminal crociere, l'esistente struttura continuerà ad operare per le operazioni di accoglienza e security.

Sarà cura del nuovo concessionario prevedere un piano di coordinamento delle interferenze, condiviso con l'AdSPS, al fine di consentire sia l'esecuzione dei lavori del nuovo terminal oltre che l'operatività del terminal esistente.

Con riferimento alle specifiche operative, il nuovo concessionario dovrà prevedere un'apposita area per il drop off bagagli.

##### 1. Procedura generale per lo sbarco dei passeggeri e del bagaglio (homeport)

###### a. Messa in sicurezza della banchina (security e safety)

- i. Prima dell'ormeggio della nave, viene eseguita una breve ispezione della banchina.
- ii. I bus e gli altri veicoli richiesti dalla nave/Compagnia per i transfer dei passeggeri sbarcanti e per eventuali tour-transfer entrano dai varchi Colapesce o Peloro, presidiati da Guardie Particolari Giurate (GPG) ingaggiate dal terminalista, e vengono posizionati nelle aree dei piazzali esterni alle banchine negli appositi stalli.
- iii. A fine ormeggio, si provvede a mettere in sicurezza la banchina, delimitando le aree operative, per evitare incidenti di safety per passeggeri, equipaggi, personale del terminal, personale in assistenza allo sbarco, e altri autorizzati ad accedere.

###### b. Sbarco e raccolta bagagli

- iv. I bagagli da sbarcare vengono radunati nei luoghi ad essi destinati sulla nave (marshalling area o altra area adeguata allo scopo) già opportunamente divisi per numero, colore o altro come deciso dalla nave/Compagnia di Crociera.
- v. Una volta che l'area operativa di banchina è in sicurezza, vengono aperti i portelloni della nave e inizia lo sbarco del bagaglio con diverse modalità a seconda dell'attrezzatura della nave (in gabbie, su trolley, sfuso).
- vi. I bagagli vengono scaricati con forklift o nastro trasportatore, e collocati in file nell'area sbarco esterna alla tensostruttura, sempre suddivisi come richiesto dalla nave/Compagnia.
- vii. Lo sbarco del bagaglio può avvenire in un'unica soluzione (i passeggeri sbarcano a fine sbarco bagaglio) o progressivamente (si alterna lo sbarco di gruppi di bagaglio a quello di gruppi di passeggeri).

###### c. Sbarco passeggeri

- viii. I passeggeri sbarcano sul piano banchina utilizzando le gangways della nave, divisi in gruppi, come definito dalla nave, corrispondenti alla divisione del bagaglio.

- ix. I passeggeri seguono i percorsi pedonali e identificano il proprio bagaglio, con l'assistenza del personale del ground handler della nave/Compagnia e di alcuni portabagagli (dedicati ai passeggeri con ridotta mobilità o bisogni speciali).
- x. I passeggeri indipendenti (senza transfer organizzati dalla nave/Compagnia), dopo aver passato i controlli doganali, possono proseguire per le proprie destinazioni attraverso il percorso che conduce fuori dall'area sterile e dall'area di banchina. Nelle vicinanze dell'uscita del terminal sono disponibili i taxi. I veicoli adibiti a servizi privati vengono posizionati in altre aree, non nelle immediate vicinanze del terminal.
- xi. I passeggeri che hanno acquistato il proprio transfer dalla nave/Compagnia, dopo aver passato i controlli doganali, proseguono, attraverso i percorsi pedonali, verso l'area di banchina adibita a parcheggio dei veicoli destinati ai transfer o al servizio di car valet, con i quali potranno poi proseguire per le proprie destinazioni.

## 2. Procedura generale per lo sbarco dei passeggeri (in transito)

### a. Messa in sicurezza della banchina (security e safety)

- xii. Prima dell'ormeggio della nave, viene eseguita una breve ispezione della banchina.
- xiii. I bus e gli altri veicoli richiesti dalla nave/Compagnia per le escursioni dei passeggeri entrano dai varchi Colapesce e Peloro e vengono posizionati in banchina negli appositi stalli.
- xiv. A fine ormeggio, si provvede a mettere in sicurezza la banchina, delimitando le aree operative, per evitare incidenti di safety per passeggeri, equipaggi, personale del terminal, personale in assistenza allo sbarco, e altri autorizzati ad accedere.

### b. Sbarco passeggeri

- xv. I passeggeri sbarcano sul piano banchina utilizzando le gangways della nave, divisi in gruppi corrispondenti al proprio tour, oppure liberamente, se sono indipendenti.
- xvi. I passeggeri indipendenti seguono i percorsi pedonali per poi proseguire per le proprie destinazioni attraverso il percorso che conduce fuori dall'area sterile. In prossimità dell'uscita dal porto sono presenti i taxi per le varie destinazioni. I veicoli adibiti a servizi privati vengono posizionati in altre aree, non nelle immediate vicinanze del terminal.
- xvii. I passeggeri che hanno acquistato il proprio tour dalla nave/Compagnia proseguono, attraverso i percorsi pedonali, verso l'area di banchina adibita a parcheggio dei veicoli destinati ai tour, con i quali potranno poi raggiungere le proprie destinazioni.

## 3. Procedura generale per l'imbarco dei passeggeri e del bagaglio (homeport)

### a. Accesso e parcheggio dei veicoli

- xviii. L'accesso in prossimità del terminal è garantito per i veicoli adibiti a transfer o tour-transfer o servizio shuttle, ingaggiati dalla nave /Compagnia, che devono fermarsi al drop-off bagaglio solo per il tempo strettamente necessario per lo scarico dei passeggeri e dei bagagli.
- xix. Gli altri veicoli verranno indirizzati in aree designate, non nelle immediate vicinanze del terminal.

### b. Raccolta bagagli e successiva consegna alla nave

- xx. I passeggeri consegnano il proprio bagaglio allo staff del ground handler della nave/Compagnia, che verificato il documento di identificazione personale e il titolo di viaggio dei passeggeri, e la correttezza delle etichette del bagaglio, dà il bagaglio in consegna ai portabagagli.
- xxi. I portabagagli portano il bagaglio alla postazione di security dedicata, equipaggiata con adeguate macchine radiogene.
- xxii. Il personale di security del terminal effettua lo screening del bagaglio, anche con controlli a campione con dispositivi atti alla ricerca di tracce di esplosivo.
- xxiii. Il bagaglio viene nuovamente preso in carico dai portabagagli che lo stoccano nelle gabbie o nei trolley, diviso per ponti, o in altro modo richiesto dalla nave.

- xxiv. Appena il personale di bordo è pronto a ricevere i bagagli, si inizia l'imbarco dai portelloni della nave a mezzo forklift o con l'ausilio di nastri trasportatori.
- c. Imbarco passeggeri
- xxv. Una volta consegnato il bagaglio, i passeggeri entrano nel terminal per sottoporsi ai controlli di sicurezza sulla persona e del bagaglio a mano. Il personale ausiliario alla security verifica il documento di identificazione personale e il titolo di viaggio e avvia i passeggeri alle linee di security (archi metal-detector e macchine a raggi-x). Vengono fatti anche controlli a campione con dispositivi per la ricerca di tracce di esplosivo.
- xxvi. Dopo i controlli di sicurezza, i passeggeri si avviano in sala imbarco dove il personale del ground handler li indirizza ai banchi accettazione o comunque ove sia possibile effettuare il check-in (personale di sala con tablet, banchi servizio clienti o altro, come disposto dalla nave /Compagnia).
- xxvii. Appena il personale di bordo è pronto a ricevere i passeggeri, si inizia l'imbarco dei passeggeri che hanno già fatto check-in e sono in possesso della seapass card o del boarding pass della nave.
- xxviii. I passeggeri attraversano i controlli di Polizia, esibendo il proprio documento di identificazione personale, in conformità al viaggio/itinerario della nave, e poi seguono i percorsi pedonali predisposti per accedere a banchina e quindi a bordo tramite le gangways della nave.

#### 4. Procedura generale per l'imbarco dei passeggeri (in transito)

##### a. Rientro passeggeri al terminal

- xxix. Almeno un'ora prima della prevista partenza della nave i passeggeri in transito indipendenti o in escursione organizzata rientrano al terminal.
- xxx. I veicoli adibiti alle escursioni della nave/Compagnia, i bus del servizio shuttle richiesto dalla nave/Compagnia, e i taxi possono arrivare in prossimità del terminal, dove devono fermarsi solo per il tempo strettamente necessario per lo scarico dei passeggeri. Gli altri veicoli verranno indirizzati in aree designate, non nelle immediate vicinanze del terminal.

##### b. Imbarco passeggeri

- i. Una volta giunti al terminal, i passeggeri entrano per sottoporsi ai controlli di sicurezza sulla persona e del bagaglio a mano. Il personale ausiliario alla security verifica la seapass card nominativa della nave e avvia i passeggeri alle linee di security (archi metal-detector e macchine a raggi-x).
- ii. Dopo i controlli di sicurezza, i passeggeri si avviano lungo i percorsi pedonali predisposti per accedere a banchina e quindi a bordo nave tramite le gangways.

#### 5. Procedura generale per l'equipaggio imbarcante, sbarcante e in transito

##### a. Equipaggio imbarcante

- i. I veicoli adibiti ai transfer dell'equipaggio possono arrivare in prossimità del terminal, dove devono fermarsi solo per il tempo strettamente necessario per lo scarico dell'equipaggio e del bagaglio. L'agente marittimo o il crew agent incaricato dalla nave/Compagnia deve essere presente prima dell'arrivo dell'equipaggio e seguirlo per tutta la procedura di imbarco, anche accertandosi dei titoli e documenti necessari per l'imbarco.
- ii. I portabagagli prendono in carico il bagaglio, debitamente etichettato con etichetta "CREW" e lo portano alla postazione di security dedicata, equipaggiata con adeguate macchine radiogene.
- iii. Il personale di security del terminal effettua lo screening del bagaglio, anche con controlli a campione con dispositivi atti alla ricerca di tracce di esplosivo.
- iv. Il bagaglio viene nuovamente preso in carico dai portabagagli che lo trasportano fino alla gangway della nave riservata all'equipaggio.
- v. L'equipaggio, dopo aver consegnato il bagaglio, entra nel terminal per sottoporsi ai controlli di sicurezza sulla persona e del bagaglio a mano. Il personale ausiliario alla

security verifica che l'equipaggio sia inserito nella lista fornita dalla nave e lo avvia alla linea dedicata di security (archi metal-detector e macchine a raggi-x).

vi. Dopo i controlli di sicurezza, l'equipaggio si avvia lungo i percorsi pedonali predisposti per accedere a banchina e quindi a bordo nave tramite la gangway riservata all'equipaggio.

**b. Equipaggio sbarcante**

i. L'equipaggio sbarcante scende dalla nave attraverso la gangway. L'agente marittimo o il crew agent incaricato dalla nave/Compagnia deve essere presente in banchina prima dello sbarco dell'equipaggio e seguirlo per tutta la procedura di sbarco, dopo aver adempiuto ai necessari controlli inerenti alla regolarità dei passaporti, e a eventuali procedure di rilascio visti presso la locale Polizia.

ii. L'equipaggio segue i percorsi pedonali ed entra nella tensostruttura, per poi proseguire, dopo aver passato i controlli doganali, attraverso il percorso che conduce fuori dalla tensostruttura e dall'area di banchina.

iii. All'esterno del terminal sono disponibili i veicoli adibiti ai transfer dell'equipaggio, dove devono fermarsi solo per il tempo strettamente necessario per il carico dell'equipaggio e del bagaglio.

**c. Equipaggio in transito**

i. L'equipaggio in transito, una volta che la nave sia stata messa in libera pratica, può scendere dalla nave attraverso la gangway, portando con sé la propria crew card munita di fotografia.

ii. L'equipaggio in libera uscita segue i percorsi pedonali ed entra nella tensostruttura, per poi proseguire per le proprie destinazioni attraverso il percorso che conduce fuori dalla tensostruttura e dall'area di banchina.

iii. L'equipaggio in servizio che deve svolgere attività in banchina o nel terminal si deve attenere alle norme di safety e security in area sterile per evitare incidenti o security breach.

iv. Almeno un'ora prima della prevista partenza della nave tutto l'equipaggio rientra al terminal.

v. Una volta giunto al terminal, l'equipaggio entra per sottoporsi ai controlli di sicurezza sulla persona e del bagaglio a mano. Il personale ausiliario alla security verifica la crew card nominativa della nave e avvia l'equipaggio alle linee di security (archi metal-detector e macchine a raggi-x).

vi. Dopo i controlli di sicurezza, l'equipaggio si avvia lungo i percorsi pedonali predisposti per accedere a banchina e quindi a bordo nave tramite la gangway.

vii. L'equipaggio in servizio nel terminal deve tornare a bordo al più presto a fine operazioni. L'equipaggio in servizio in banchina rientra a bordo prima del ritiro della gangway e chiusura portellone.

## **3.2 FASE 2: UTILIZZO DEL NUOVO TERMINAL**

### **1. Procedura generale per lo sbarco dei passeggeri e del bagaglio (homeport)**

#### **a. Messa in sicurezza della banchina (security e safety)**

i. Prima dell'ormeggio della nave, viene eseguita una breve ispezione della banchina e vengono presidiati da GPG ingaggiate dal terminalista sia tutti i varchi di accesso destinati ai passeggeri che una o più linee di security all'interno del terminal.

ii. A fine ormeggio, si provvede a mettere in sicurezza la banchina, delimitando le aree operative, per evitare incidenti di safety per passeggeri, equipaggi, personale del terminal, personale in assistenza allo sbarco/imbarco, e altri autorizzati ad accedere.

#### **b. Sbarco e raccolta bagagli**

- i. I bagagli da sbarcare vengono radunati nei luoghi ad essi destinati sulla nave (marshalling area o altra area adeguata allo scopo) già opportunamente divisi per numero, colore o altro come deciso dalla nave/Compagnia di Crociera.
  - ii. Una volta che l'area operativa di banchina è in sicurezza, vengono aperti i portelloni della nave e inizia lo sbarco del bagaglio con diverse modalità a seconda dell'attrezzatura della nave (in gabbie, su trolley, sfuso).
  - iii. I bagagli vengono scaricati dai porters con forklift, trasportati fino al terminal e collocati in file nell'area sbarco del terminal, sempre suddivisi come richiesto dalla nave/Compagnia.
  - iv. Lo sbarco del bagaglio può avvenire in un'unica soluzione (i passeggeri sbarcano a fine sbarco bagaglio) o progressivamente (si alterna lo sbarco di gruppi di bagaglio a quello di gruppi di passeggeri).
- c. Sbarco passeggeri
- i. I bus e gli altri veicoli richiesti dalla nave/Compagnia per i transfer dei passeggeri sbarcanti e per eventuali tour-transfer possono parcheggiare negli appositi stalli delle aree di parcheggio riservate, all'esterno del terminal, lato nord o lato sud.
  - ii. I passeggeri sbarcano attraverso le passerelle/scalandroni ubicate negli appositi portelloni disposti sul fianco della nave, divisi in gruppi, come definito dalla nave, corrispondenti alla divisione del bagaglio.
  - iii. I passeggeri seguono la passerella in quota che porta al terminal e poi i percorsi dedicati verso la sala sbarco, attraversano i controlli di Polizia, e identificano il proprio bagaglio, con l'assistenza del personale del ground handler della nave/Compagnia e di alcuni portabagagli (dedicati ai passeggeri con ridotta mobilità o bisogni speciali).
  - iv. I passeggeri indipendenti (senza transfer organizzati dalla nave/Compagnia), dopo aver passato i controlli doganali, possono avviarsi all'uscita e proseguire per le proprie destinazioni. Nelle vicinanze dell'uscita del terminal è attivo un Infopoint turistico e sono disponibili i taxi. I veicoli adibiti a servizi privati vengono posizionati in stalli separati dai veicoli relativi ai servizi organizzati dalla nave, generalmente non nelle immediate vicinanze del terminal.
  - v. I passeggeri che hanno acquistato il proprio transfer dalla nave/Compagnia, dopo aver passato i controlli doganali, proseguono avviandosi all'uscita, dove il personal del ground handler li indirizza verso l'area di parcheggio dei veicoli destinati ai transfer, con i quali possono poi proseguire per le proprie destinazioni.
2. Procedura generale per lo sbarco dei passeggeri (in transito)
- a. Messa in sicurezza della banchina (security e safety)
    - i. Prima dell'ormeggio della nave, viene eseguita una breve ispezione della banchina.
    - ii. I bus e gli altri veicoli richiesti dalla nave/Compagnia per le escursioni dei passeggeri entrano dal varco Nord o Sud e vengono posizionati in banchina negli appositi stalli.
    - iii. A fine ormeggio, si provvede a mettere in sicurezza la banchina, delimitando le aree operative, per evitare incidenti di safety per passeggeri, equipaggi, personale del terminal, personale in assistenza allo sbarco/imbarco, e altri autorizzati ad accedere.
  - b. Sbarco passeggeri
    - i. I passeggeri che hanno acquistato il proprio tour dalla nave/Compagnia sbarcano sul piano banchina utilizzando le gangways della nave, divisi in gruppi corrispondenti al proprio tour. Proseguono quindi, attraverso i percorsi pedonali, verso l'area di banchina adibita a parcheggio dei veicoli destinati ai tour, con i quali potranno poi raggiungere le proprie destinazioni.
    - ii. I passeggeri indipendenti sbarcano liberamente seguendo una delle seguenti modalità:
      - i. Se la nave ha la possibilità di approntare una seconda uscita (oltre alla gangway di banchina), sbarcano liberamente attraverso le passerelle/scalandroni ubicate negli appositi

portelloni disposti sul fianco della nave, utilizzano un gate diverso da quello impiegato dai passeggeri per le escursioni organizzate e proseguono per i percorsi dedicati verso l'uscita, per poi raggiungere le proprie destinazioni;

- ii. Se la nave non ha la possibilità di approntare una seconda uscita, sbarcano sul piano banchina, seguono i percorsi dedicati verso l'uscita, per poi raggiungere le proprie destinazioni.
- iii. In prossimità dell'uscita pedonale, all'esterno del porto è attivo un Infopoint turistico e solitamente sono disponibili altri taxi. I veicoli adibiti ad escursioni private vengono generalmente ospitati in porto, in altre aree, generalmente non nelle immediate vicinanze del terminal oppure disponibili in altre aree di sosta della città.

### 3. Procedura generale per l'imbarco dei passeggeri e del bagaglio (homeport)

#### a. Accesso e parcheggio dei veicoli

- i. L'accesso in prossimità del terminal è garantito per i veicoli adibiti a transfer o tour-transfer o servizio shuttle, ingaggiati dalla nave /Compagnia, che devono fermarsi al drop-off bagaglio solo per il tempo strettamente necessario per lo scarico dei passeggeri e dei bagagli.
- ii. Gli altri veicoli verranno indirizzati in aree designate, non nelle immediate vicinanze del terminal.

#### b. Raccolta bagagli e successiva consegna alla nave

- i. I passeggeri entrano nell'area di drop-off del terminal e consegnano il proprio bagaglio allo staff del ground handler della nave/Compagnia, che verificato il documento di identificazione personale e il titolo di viaggio dei passeggeri, e la correttezza delle etichette del bagaglio, dà il bagaglio in consegna ai portabagagli.
- ii. I portabagagli portano il bagaglio alla postazione di security dedicata, equipaggiata con adeguate macchine radiogene.
- iii. Il personale di security del terminal effettua lo screening del bagaglio, anche con controlli a campione con dispositivi atti alla ricerca di tracce di esplosivo.
- iv. Il bagaglio viene nuovamente preso in carico dai portabagagli che lo stoccano nelle gabbie o nei trolley, diviso per ponti, o in altro modo richiesto dalla nave.
- v. Appena il personale di bordo è pronto a ricevere i bagagli, si inizia l'imbarco dai portelloni della nave a mezzo forklift.

#### c. Imbarco passeggeri

- i. Una volta consegnato il bagaglio, i passeggeri accedono all'area di security per sottoporsi ai controlli di sicurezza sulla persona e del bagaglio a mano. Il personale ausiliario alla security verifica il documento di identificazione personale e il titolo di viaggio e avvia i passeggeri alle linee di security (archi metal-detector e macchine a raggi-x). Vengono fatti anche controlli a campione con dispositivi per la ricerca di tracce di esplosivo.
- ii. Dopo i controlli di sicurezza, i passeggeri accedono alla sala imbarco dove il personale del ground handler li indirizza ai banchi accettazione o comunque ove sia possibile effettuare il check-in (personale di sala con tablet, banchi servizio clienti o altro, come disposto dalla nave /Compagnia).
- iii. Appena il personale di bordo è pronto a ricevere i passeggeri, si inizia l'imbarco dei passeggeri che hanno già fatto check-in e sono in possesso della seapass card o del boarding pass della nave.
- iv. I passeggeri attraversano i controlli di Polizia, esibendo il proprio documento di identificazione personale, in conformità al viaggio/itinerario della nave, e poi proseguono lungo la passerella/scalandrone per raggiungere la nave.

### 4. Procedura generale per l'imbarco dei passeggeri (in transito)

#### a. Rientro passeggeri al terminal

- i. Almeno un'ora prima della prevista partenza della nave i passeggeri in transito indipendenti o in escursione organizzata rientrano al terminal.
  - ii. I veicoli adibiti alle escursioni della nave/Compagnia, i bus del servizio shuttle richiesto dalla nave/Compagnia, e i taxi possono arrivare in prossimità del terminal, dove devono fermarsi solo per il tempo strettamente necessario per lo scarico dei passeggeri. Gli altri veicoli verranno indirizzati in aree designate, non nelle immediate vicinanze del terminal.
- b. Imbarco passeggeri
- i. Una volta giunti al terminal, i passeggeri entrano per sottoporsi ai controlli di sicurezza sulla persona e del bagaglio a mano. Il personale ausiliario alla security verifica la seapass card nominativa della nave e avvia i passeggeri alle linee di security (archi metal-detector e macchine a raggi-x).
  - ii. Dopo i controlli di sicurezza, i passeggeri raggiungono la nave seguendo i percorsi pedonali in banchina fino alla gangway della nave
5. Procedura generale per l'equipaggio imbarcante, sbarcante e in transito
- a. Equipaggio imbarcante
- i. I veicoli adibiti ai transfer dell'equipaggio possono arrivare in prossimità del terminal, dove devono fermarsi solo per il tempo strettamente necessario per lo scarico dell'equipaggio e del bagaglio. L'agente marittimo o il crew agent incaricato dalla nave/Compagnia deve essere presente prima dell'arrivo dell'equipaggio e seguirlo per tutta la procedura di imbarco, anche accertandosi dei titoli e documenti necessari per l'imbarco.
  - ii. I portabagagli prendono in carico il bagaglio, debitamente etichettato con etichetta "CREW" e lo portano alla postazione di security dedicata, equipaggiata con adeguate macchine radiogene.
  - iii. Il personale di security del terminal effettua lo screening del bagaglio, anche con controlli a campione con dispositivi atti alla ricerca di tracce di esplosivo.
  - iv. Il bagaglio viene nuovamente preso in carico dai portabagagli che lo trasportano fino alla gangway della nave riservata all'equipaggio.
  - v. L'equipaggio, dopo aver consegnato il bagaglio, prosegue verso l'area di security per sottoporsi ai controlli di sicurezza sulla persona e del bagaglio a mano. Il personale ausiliario alla security verifica che l'equipaggio sia inserito nella lista fornita dalla nave e lo avvia alla linea dedicata di security (archi metal-detector e macchine a raggi-x).
  - vi. Dopo i controlli di sicurezza, l'equipaggio esce dal terminal, lato Est, sul piano banchina, e si avvia lungo i percorsi pedonali e quindi a bordo tramite la gangway riservata all'equipaggio.
- b. Equipaggio sbarcante
- i. L'equipaggio sbarcante scende dalla nave con il proprio bagaglio attraverso la gangway. L'agente marittimo o il crew agent incaricato dalla nave/Compagnia deve essere presente in banchina prima dello sbarco dell'equipaggio e seguirlo per tutta la procedura di sbarco, dopo aver adempiuto ai necessari controlli inerenti alla regolarità dei passaporti, e a eventuali procedure di rilascio visti presso la locale Polizia.
  - ii. L'equipaggio segue i percorsi pedonali fino al terminal, entra nel terminal (lato Est), prosegue per i percorsi dedicati verso l'uscita e, dopo aver passato i controlli doganali, esce dal terminal.
  - iii. All'esterno del terminal i veicoli adibiti ai transfer dell'equipaggio possono sostare in apposite aree, dove devono fermarsi solo per il tempo strettamente necessario per il carico dell'equipaggio e del bagaglio.
- c. Equipaggio in transito
- i. L'equipaggio in transito, una volta che la nave sia stata messa in libera pratica, può scendere dalla nave attraverso la gangway, portando con sé la propria crew card munita di fotografia.

- ii. L'equipaggio in libera uscita segue i percorsi pedonali e lascia il porto utilizzando gli appositi percorsi pedonali dedicati verso l'uscita.
- iii. L'equipaggio in servizio che deve svolgere attività in banchina o nel terminal si deve attenere alle norme di safety e security in area sterile per evitare incidenti o security breach.
- iv. Almeno un'ora prima della prevista partenza della nave tutto l'equipaggio rientra al terminal.
- v. Una volta giunto al terminal, l'equipaggio entra per sottoporsi ai controlli di sicurezza sulla persona e del bagaglio a mano. Il personale ausiliario alla security verifica la crew card nominativa della nave e avvia l'equipaggio alle linee di security (archi metal-detector e macchine a raggi-x).
- vi. Dopo i controlli di sicurezza, l'equipaggio esce dal terminal (lato Est) sul piano banchina, e segue i percorsi pedonali fino alla gangway della nave.
- vii. L'equipaggio in servizio nel terminal deve tornare a bordo al più presto a fine operazioni. L'equipaggio in servizio in banchina rientra a bordo prima del ritiro della gangway e chiusura portellone.

### **3.3 ALTRE PROCEDURE COMUNI A ENTRAMBE LE FASI**

#### **1. Passeggeri con ridotta mobilità (PRM)**

- a. Il terminal mette a disposizione un numero adeguato di sedie a rotelle (e shuttle bus accessibili, ove richiesti per il servizio terminal/centro città) per soddisfare specifici bisogni dei passeggeri con ridotta mobilità. Il personale della nave collabora con il terminal nell'assistenza ai PRM.
- b. Uno stallo nelle immediate vicinanze del terminal viene riservato ai veicoli accessibili, che possono fermarsi solo per il tempo necessario al carico e allo scarico dei PRM, dei loro accompagnatori e del loro bagaglio.

#### **2. Procedura generale per l'accesso dei visitatori**

- a. Con il termine "visitatori" si intendono tutte le persone che, non essendo né passeggeri, né equipaggio, né altro personale viaggiante, sono autorizzati ad accedere all'area sterile e/o a bordo della nave nel corso della giornata di scalo. Si possono elencare tra i visitatori, a puro scopo di esempio non esaustivo, gli ospiti di visite alla nave organizzate dalla Compagnia, i tecnici, parenti e amici invitati dall'equipaggio, ecc.
- b. Aree di parcheggio adeguate vengono riservate ai visitatori. Non possono essere utilizzate altre aree all'interno dell'area di concessione che non quelle indicate. Ulteriori parcheggi si trovano all'esterno dell'aria di concessione.
- c. Una volta giunti al terminal, i visitatori entrano per sottoporsi ai controlli di sicurezza sulla persona e del bagaglio a mano. Il personale ausiliario alla security verifica che i visitatori siano inseriti nella lista fornita dalla nave/agenzia marittima e li avvia alla linea dedicata di security (archi metal-detector e macchine a raggi-x). In caso di attrezzature ingombranti al seguito, come nel caso dei tecnici, si potrebbe rendere necessario lo screening nell'area di drop-off del bagaglio.
- d. Dopo i controlli di sicurezza, i visitatori seguono i flussi concordati con la nave, cioè il flusso passeggeri o il flusso equipaggio, alle cui procedure ci si riallaccia.
- e. Almeno un'ora prima della prevista partenza della nave, i visitatori devono sbarcare, seguendo i flussi concordati con la nave.

#### **3. Procedura per l'imbarco delle provviste**

- a. I camion con le provviste destinate alla nave seguono il regolamento per gli accessi in zona sterile stabilito dal terminalista (lista dei mezzi con tutti i dati principali e dei relativi autisti con le generalità), in conformità con il Port Facility Security Plan (PFSP).

- b. Il giorno di scalo della nave, a termine operazioni doganali, i camion si presentano al varco di banchina, dove vengono svolti i necessari controlli di security in conformità con il PFSP (check della lista, controllo dei documenti dell'autista, controllo sommario del veicolo).
  - c. Una volta che i camion cominciano a confluire in area sterile, si dirigono verso gli spazi ad essi riservati per parcheggiare. L'area operativa di banchina destinata alla movimentazione delle provviste viene recintata e messa in sicurezza. Poi, nell'ordine stabilito dalla nave, i camion si presentano sottobordo e aprono il vano del carico.
  - d. Il personale addetto alla movimentazione delle provviste, ingaggiato dal terminalista, scarica la merce pallettizzata dai camion con l'ausilio di transpallet e forklifts, per poi metterla in banchina.
  - e. Una o più GPG effettuano i controlli di security tramite una verifica visiva dell'integrità del pallet e con dispositivi atti alla ricerca di tracce di esplosivo. Il personale di bordo controlla invece la congruità della merce.
  - f. I pallet vengono quindi caricati sulla nave con i forklifts. I camion chiudono il vano di carico e escono dall'area di banchina, senza lasciare alcun residuo delle merci o del loro packaging (pallet rotti, merce non conforme, imballi, ecc.).
4. Procedura per i bagagli disguidati, danneggiati, dimenticati, incustoditi
- a. Bagagli mancanti. Nel caso un passeggero non trovi la propria valigia tra i bagagli posizionati nel terminal durante lo sbarco, si provvede ad avvisare il ground handler o l'agente marittimo in modo che possa informare il personale della nave affinché venga fatta una ricerca a bordo. Se il bagaglio non viene ritrovato, lo staff del ground handler attiva le procedure previste dalla nave/Compagnia.
  - b. Bagagli danneggiati. Nel caso un passeggero ritrovi la propria valigia, tra i bagagli posizionati nel terminal durante lo sbarco, con sostanziali ed evidenti danni, si provvede ad avvisare il ground handler, che attiva le procedure previste dalla nave/Compagnia.
  - c. Bagagli non reclamati o ritrovati in sala sbarco. I bagagli ritrovati all'interno del terminal a fine sbarco vengono consegnati all'agente marittimo o al ground handler, che si occuperà di attivare le procedure previste dalla nave/Compagnia.
  - d. Bagagli incustoditi. I bagagli o pacchi o oggetti incustoditi, ritrovati nelle aree in concessione al terminalista, devono essere lasciati nel luogo del ritrovamento e prontamente segnalati al Port Facility Security Officer (PFSO) o a un suo delegato. Se non è possibile identificarne il proprietario, il PFSO mette in atto le relative procedure interne e informa le Autorità preposte.
5. Procedura per gli oggetti confiscati durante i controlli di sicurezza.
- a. In caso vengano rinvenuti oggetti proibiti e/o pericolosi durante i controlli di sicurezza, le GPG li confiscano ed emettono una ricevuta, con una breve descrizione dell'oggetto, che viene consegnata al passeggero.
  - b. Almeno 30 minuti prima della partenza il PFSO o un suo delegato informa il Chief Security della nave o un suo delegato riguardo agli oggetti confiscati e glieli consegna, insieme alla madre delle ricevute, accompagnati da una lista degli stessi, di cui tratterrà una copia firmata dal Chief Security per ricevuta/presa in carico.
6. Procedura per i passeggeri che perdono la nave
- a. Passeggeri imbarcanti (homeport)
  - b. Nel caso di passeggeri che non si sono presentati per imbarcare per la crociera, e che arrivino al terminal dopo la fine delle operazioni e con nave a portelloni chiusi, o addirittura a nave già partita, il terminalista informa l'agente marittimo e/o il ground handler della nave/Compagnia affinché provveda ad assisterli.
  - c. Passeggeri in transito
  - d. Nel caso di passeggeri imbarcati precedentemente, che erano a bordo e non si sono presentati in tempo prima della partenza nave, ma arrivino al terminal a nave già chiusa o partita, il terminalista informa l'agente marittimo della nave/Compagnia affinché provveda ad assisterli.

In ogni caso, se la nave decide di sbarcare i passaporti di tali passeggeri, questi devono essere presi in carico dall'agente marittimo prima della partenza della nave.

#### 7. Security

Tutti i passeggeri, equipaggi, visitatori, tecnici, agenti marittimi, staff del ground handler, accompagnatori e guide, o qualsiasi altra persona autorizzata a entrare in area sterile, deve tassativamente sottoporsi ai controlli di security, come previsto dal PFSP, condotti da GPG, decretate e certificate per le funzioni che sono chiamate a svolgere, ingaggiate dal terminalista. Per il dettaglio delle procedure, si rimanda a quanto stabilito nel PFSP e ai regolamenti che ne derivano, divulgati pubblicamente.

## **4 PRESTAZIONI MINIME OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

Il servizio comprende l'esecuzione tassativa delle seguenti prestazioni minime da effettuare ogni volta che approdano le navi da crociera.

#### Interoperabilità con l'AdSP dello Stretto

Per il progetto di gestione del terminal crociere si richiede un sistema informatico in grado di integrarsi Machine-to-machine con il sistema di Port Community System (PCS) (nell'ambito del progetto ASTRA) di prossima adozione presso l'Autorità di Sistema Portuale dello Stretto di Messina, al fine di migliorare l'efficienza e la qualità del servizio reso dal terminal stesso e di permettere di soddisfare i requisiti di safety and security previsti.

#### Modalità di interoperabilità

L'integrazione dovrà essere effettuata mediante servizi esposti dal PCS sotto forma di Web Services, che il sistema del terminal crociere dovrà opportunamente richiamare. Il vantaggio principale di questa scelta è quello di permettere l'interoperabilità tra diverse applicazioni software su diverse piattaforme hardware, disaccoppiando di fatto i sistemi che comunicano tra di loro. Si consideri Web Service un componente software invocabile tramite API esposte sul web tramite il paradigma REST. Sinonimo di Web service è Web API o Open API.

#### Servizi

Il sistema dovrà essere in grado di fornire il dettaglio dei passeggeri e dell'equipaggio sia esso in transito, in imbarco o sbarco. I dati dei passeggeri e dell'equipaggio dovranno essere il più possibile dettagliati e comprendere ad esempio informazioni quali: Nome, cognome, data di nascita, nazionalità, numero di cabina, fotografia.

Nel dettaglio, i servizi che dovranno essere integrati sono:

- Lista passeggeri
- Lista equipaggio
- Lista passeggeri in transito sbarcati
- Lista passeggeri in transito reimbarcati
- Lista equipaggio in transito sbarcati
- Lista equipaggio in transito reimbarcati
- Lista passeggeri da imbarcare, per le crociere che hanno come porto di partenza Messina;
- Lista passeggeri sbarcati, per le crociere che terminano nel porto di Messina
- Lista dei passeggeri in transito controllati al rientro

Nei giorni in cui scalano navi da crociera nel porto di Messina, il concessionario è responsabile dei controlli sull'identità e la qualifica delle persone e dei mezzi alle banchine Vespri Colapesce, Peloro o Marconi in base alle previsioni del PFSP. A tal fine il concessionario garantirà la presenza di personale idoneo a detto controllo presso i varchi portuali interessati.

Il concessionario dovrà vigilare le aree adibite a parcheggio nella banchina Colapesce e, in caso di presenza di più di tre navi, anche di quelle poste nella banchina Marconi.

La stazione marittima e tutte le attività ad essa correlata dovranno essere fruibili dai passeggeri dall'approdo della/e nave/i e fino al disormeggio della/e nave/i

Il concessionario è tenuto a riscuotere la tariffa per l'espletamento dei servizi di interesse generale connessi alla stazione marittima, per conto dell'Autorità di Sistema Portuale dello Stretto.

Con riferimento alla tariffa si specifica quanto segue:

- fino al completamento del nuovo terminal e relativo collaudo con successiva messa in esercizio, verrà impiegato l'esistente terminal e, al riguardo, verranno applicate le odierne tariffe approvate nell'ordinanze Presidenziale n. 34 del 19/06/2006 e n. 42 del 31/08/2006 ed in particolare:
  - importo complessivo di euro 1,90 a passeggero di cui euro 0,90 per il concessionario-terminalista ed euro 1,00 quale quota per l'AdSP dello Stretto;
  - importo complessivo di euro 6,00 a pullman di cui euro 3,00 per il concessionario-terminalista ed euro 3,00 quale quota per l'AdSP dello Stretto.
- dopo il completamento e collaudo del nuovo terminal crociere, al momento del relativo utilizzo le tariffe verranno così rideterminate:
  - importo complessivo di euro 3,38 a passeggero di cui euro 2,18 quale importo a base d'asta per il concessionario-terminalista ed euro 1,20 quale quota per l'AdSP dello Stretto;
  - Qualora dall'applicazione della tariffa alla nave, in funzione del numero dei passeggeri, derivasse un importo inferiore di euro 1.500,00, verrà applicato un importo forfettario e fisso pari ad euro 1.500,00;
  - In caso di permanenza della nave oltre le ore 21:00 e fino alle ore 23:59 euro 250,00 all'ora;
  - Tariffa overnight euro 2.500,00
  - importo complessivo di euro 8,00 a pullman di cui euro 4,00 per il concessionario-terminalista ed euro 4,00 quale quota per l'AdSP dello Stretto.

## 5 OBBLIGHI CONCESSIONARIO

Il concessionario è tenuto, a propria cura e spese, a garantire i servizi generali, specificati nell'art. 2 e, inoltre dovrà assumere i seguenti obblighi:

- Ogni varco operativo deve essere presidiato e/o controllato;
- Deve promuovere l'incremento di traffico grazie anche ad attività di marketing;
- Deve dare la disponibilità del terminal per eventi AdSP, previo accordo tra le parti;
- Deve mantenere servizio fino al subentro nuovo concessionario (in caso di anticipazione recesso);
- Deve attivare dei servizi WI-FI accessibili gratuitamente dalle persone che usufruiscono del terminal;
- Deve supportare la Capitaneria di porto e l'AdSP dello Stretto, nell'ambito della predisposizione e regolamentazione del piano accosti;
- Deve redigere un Piano di Security seguendo le norme vigenti che dovrà essere trasmesso all'Autorità Marittima per la sua validazione;
- Il concessionario dovrà dotarsi di una sua organizzazione di security nominare un PFSO ed un DEPUTY;

Il concessionario ha inoltre l'obbligo, per il funzionamento del bene concesso, di intestare a proprio nome tutte le utenze telefoniche, idriche ed elettriche afferenti alla stazione marittima e quindi far fronte a tutti i pagamenti relativi.

Sono a totale carico del concessionario le attività correlate al funzionamento della struttura, di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo: la predisposizione, l'allaccio, la contrattualizzazione e la gestione delle utenze, la realizzazione delle vasche di trattamento dei reflui, la realizzazione degli impianti, l'acquisto delle attrezzature e l'utilizzazione del personale dedicato al controllo della viabilità, secondo la vigente normativa di settore ed applicare le relative misure.

Per tutta la durata della concessione, saranno, in particolare, a carico del concessionario tutti gli interventi manutentivi, di ogni specie, originati dall'ordinario utilizzo delle aree e dei manufatti oggetto della concessione.

Sin d'ora l'Autorità di Sistema Portuale dello Stretto rende noto al Concessionario, il quale dichiara di accettare senza eccezioni di sorta, che il regime di utilizzo delle banchine del porto di Messina non è di carattere esclusivo ma preferenziale.

L'Autorità di Sistema Portuale dello Stretto potrà in essere tutte le attività di propria competenza per rendere possibile l'accosto di navi da crociera presso le suddette banchine.

Tuttavia, qualora in caso di congestione degli ormeggi, ovvero nel caso di disposizioni di sicurezza, di condizioni meteo marine avverse, o di prescrizioni impartite dalla locale Autorità Marittima, si rendesse necessario ormeggiare una o più navi da crociera presso altre banchine del porto di Messina, compatibilmente con la regolamentazione degli accosti ivi vigente e con le condizioni tecnico-operative delle banchine medesime, il Concessionario si impegna, senza alcun costo aggiuntivo per l'Amministrazione o per i passeggeri o per la Compagnia di navigazione interessata, a fornire presso l'ormeggio stabilito, tutti i servizi strettamente necessari a garantire il rispetto delle misure previste nel piano di security ed il comfort dei passeggeri, il loro trasporto da e per la stazione marittima.

In considerazione del fatto che nei giorni di imbarco e sbarco dei crocieristi si registra un più rilevante flusso di passeggeri crocieristi, il concessionario deve garantire una costante pulizia dei locali, dei servizi igienici e delle aree oggetto della concessione.

Si allegano al presente bando gli elenchi delle navi da crociera approdate negli anni 2023 e previste approdare nel 2024 e nel 2025, così come le statistiche del traffico navi e passeggeri crocieristi registrato nel porto di Messina dal 2019 al 2023. Risulta evidente che le indicazioni sugli accosti futuri hanno un valore prettamente indicativo.

In ogni caso il concessionario è tenuto a compiere tempestivamente gli interventi necessari a garantire la continuità dei servizi, la sicurezza degli utenti e l'integrità dei beni e delle aree, dandone immediata comunicazione all'ADSP.

Il Concessionario, entro 10 giorni dalla stipula dell'atto concessorio, dovrà assicurare i beni demaniali, con vincolo a favore dell'AdSP, per un valore pari a quello del bene realizzato e attribuito in concessione contro i danni per qualunque rischio di incendio, rischio locativo, fulmine e scoppio, compreso il danno a terzi per un importo adeguato. La polizza assicurativa resta valida sino alla dichiarazione di svincolo ovvero a restituzione dell'originale della polizza da parte dell'Autorità di Sistema Portuale dello Stretto.

Il concessionario dovrà altresì stipulare con primaria Compagnia di Assicurazioni polizza RCT e polizza RCO con massimali non inferiori ad euro 2.500.000 per singolo sinistro.

Resta a carico del Concessionario ogni altro onere previsto nello schema di Concessione demaniale.

## **6 ORGANICO MINIMO PER L'ESERCIZIO DELLA CONCESSIONE**

Il concessionario dovrà essere dotato di un organico in numero tale da garantire l'espletamento ottimale dei servizi di interesse generale connesse alla gestione dell'oggetto della concessione.

In nessun caso saranno consentite, durante l'esecuzione dei servizi, riduzioni nella struttura organica del personale (sia sotto il profilo quantitativo che quello della qualificazione professionale).

Sarà cura del concessionario fornire all'Autorità di sistema portuale dello stretto la lista dei dipendenti, specificandone la qualifica e la funzione e comunicandone, altresì, le eventuali variazioni. Non sono ammesse interruzioni del servizio per qualsiasi causa, comprese assenze del personale per malattia, ferie, ecc.

L'ADSPS si riserva di disporre al riguardo qualsiasi tipo di verifica e controllo, con la possibilità di imporre al concessionario, nel caso di riscontrate carenze organiche in rapporto al corretto espletamento dei servizi in concessione, un'integrazione della forza lavoro impiegata.

Il personale dipendente dovrà essere munito della qualifica e dell'abilitazione richiesta per il servizio cui è adibito, con particolare riferimento alla conoscenza della lingua inglese.

## **7 MATERIALI MEZZI ED ATTREZZATURE DA IMPIEGARE NELL'ESERCIZIO DELLA CONCESSIONE.**

Le strutture utilizzate all'interno della stazione marittima devono essere di qualità ottimale, idonee all'uso cui sono destinate e munite delle eventuali certificazioni previste dalla legge.

I materiali e le attrezzature usate dall'impresa per l'espletamento dei servizi devono essere corrispondenti alle norme antinfortunistiche vigenti e provvisti di omologazione (in Italia e/o nella CEE), di primaria qualità e idonei all'uso cui sono destinati.

L'impiego delle attrezzature, la loro scelta e le caratteristiche devono essere perfettamente compatibili con l'attività svolta, mantenute in perfetto stato di funzionamento e sempre pronte all'uso.

L'approvvigionamento, il mantenimento in esercizio e la custodia delle attrezzature costituiscono oneri a carico del concessionario.

Il concessionario assume, con il presente atto, l'obbligo di custodire i beni e dotarsi di tutte le strumentazioni di security che saranno indicate nel suo piano di security.

È fatto obbligo al concessionario di fornire copia del certificato di conformità e copia della scheda tecnica delle attrezzature e dei materiali che si intendono impiegare.

## **8 ONERI ULTERIORI CARICO DEL CONCESSIONARIO**

Oltre a quanto stabilito nel presente Capitolato tecnico e di gestione, sono a carico del concessionario i seguenti oneri aggiuntivi:

1. Il concessionario è tenuto a rispettare tutte le prescrizioni di legge ed antinfortunistiche al fine di garantire la sicurezza delle persone in generale e nella realizzazione in concreto delle attività, assicurando la dotazione di tutto il compendio previsto dalla legge e di quello ritenuto essenziale o anche solo utile ai fini di eliminare i rischi specifici delle attività, nonché evitare danni ai beni pubblici e privati;
2. Il concessionario è tenuto a designare e comunicare all'AdSPS, il nominativo del supervisore della struttura, con funzioni di programmazione, di coordinamento, di controllo e di direzione del personale del concessionario, sia sotto l'aspetto tecnico che organizzativo, responsabile per tutte le prestazioni contrattualmente assunte nei confronti dell'AdSPS. Detto referente dovrà essere giornalmente reperibile telefonicamente 24 ore su 24 ore. In assenza va nominato un sostituto e deve essere tempestivamente inoltrata comunicazione all'AdSPS;
3. Nelle giornate e negli orari di apertura del Terminal, il concessionario è tenuto a garantire, con oneri a proprio carico, il costante presidio del punto di primo soccorso, da parte operato da soggetti abilitati e facilmente identificabili;

4. Il concessionario ha l'obbligo di provvedere affinché il personale adibito ai servizi in oggetto indossi idonei ed adeguati capi di vestiario ed indumenti protettivi previsti da norme di legge.
5. Il personale deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento, costantemente visibile, contenente le generalità del dipendente e l'indicazione del concessionario. Detto personale deve inoltre uniformare il proprio comportamento al decoro adeguato al ruolo ed a principi di contegno improntato alla massima educazione nei confronti di terzi;
6. L'AdSPS, a proprio insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale del concessionario che terrà un comportamento tale da contrastare con i principi su esposti; il concessionario deve provvedere alla surroga dei dipendenti allontanati entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla richiesta scritta dell'AdSPS. Nelle more della sostituzione del dipendente allontanato il concessionario deve comunque assicurare il servizio secondo lo standard previsto contrattualmente;
7. Il concessionario si farà carico degli oneri relativi all'applicazione del D. Lgs. 81/08 e s.m.i., e del D. Lgs. 196/03 e s.m.i., rispettivamente assumendo in proprio le qualità di datore di lavoro e di titolare del trattamento dei dati, inerenti tali normative, ed all'uopo prestando totale e liberatoria manleva in favore dell'Autorità concedente con riferimento ad ogni responsabilità riconnessa dalla legge a detti obblighi e funzioni.
8. Il concessionario, in materia di security, dovrà sottostare alle direttive conformi al piano di sicurezza vigente nel porto di Messina.
9. Il concessionario garantisce un servizio di generale vigilanza sullo stato dei luoghi e sul funzionamento delle strutture e dei servizi comunemente interessati dalle attività cui è finalizzata la presente concessione. In caso di servizi a cura e carico dell'Autorità di Sistema Portuale dello Stretto o di terzi, il concessionario è tenuto a segnalare prontamente all'Autorità di Sistema Portuale dello Stretto il danneggiamento o il cattivo funzionamento degli impianti presenti e/o dei servizi espletati sulle banchine destinate al crocierismo, consentendo la pronta realizzazione dei necessari interventi e delle eventuali riparazioni.
10. Il concessionario è tenuto a rendicontare e versare trimestralmente il servizio di esazione, per conto dell'Autorità di Sistema Portuale dello Stretto, delle tariffe passeggeri e pullman di gran turismo.

## **9 INADEMPIMENTI CONTRATTUALI RELATIVI AL SERVIZIO**

Nel corso del rapporto concessorio, e in presenza di comprovate esigenze, l'Autorità e il Concessionario potranno concordare eventuali modifiche relative alle modalità di gestione dei servizi, entro i limiti in cui ciò sia consentito ai sensi dell'art. 175 del d.lgs. n. 50/2016 e delle ulteriori disposizioni di legge applicabili e ss.mm.ii, come da Capitolato tecnico e di gestione.

In caso di riscontrata carenza nella gestione del servizio e di reiterata inadempienza negli obblighi di servizio che incida sulla regolarità del servizio medesimo accertata come *infra*, anche su segnalazione dell'utenza, potrà dar luogo ad applicazione di penali.

L'applicazione della penale dovrà essere preceduta da una formale contestazione scritta dell'inadempienza, inviata a mezzo PEC, alla quale il Concessionario avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro 5 giorni dal ricevimento della contestazione.

Si riporta l'elenco delle penali applicabili:

<b>Inadempimento</b>	<b>Importo della penale</b>
Mancata esecuzione, sospensione o non conformità delle attività relative ai servizi al passeggero rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato tecnico e di gestione	500 Euro/giorno
Non conformità delle attività di gestione del Terminal rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato tecnico e di gestione	300 Euro/giorno
Ritardo nei tempi di esecuzione degli interventi di manutenzione, come previsto nei Piani di Manutenzione allegati al Progetto Esecutivo	400 Euro/giorno
Ogni altra inadempienza alle prescrizioni di qualsiasi previsione del Capitolato tecnico e di gestione o di altri documenti contrattuali per la quale non sia già prevista una specifica penale	200 Euro/giorno

## **10 CONTROLLO SULLA GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

L'AdSPS esercita, in qualsiasi momento, le funzioni di vigilanza, controllo e verifica sul regolare svolgimento dei servizi e, sulla base delle indicazioni del concessionario, procederà a programmare l'attuazione degli eventuali interventi di emergenza.

Il concessionario è preventivamente invitato a partecipare alle verifiche anzidette, fornendo tutte le informazioni, i supporti e le documentazioni utili ai controlli medesimi.

L'attività promozionale e l'esecuzione del piano di marketing dovranno svolgersi in costante coordinamento con il RUP della concessione ed il Servizio preposto dell'AdSP.

## **11 NORME IN MATERIA DI PERSONALE**

Relativamente al trattamento economico e normativo, il concessionario è tenuto ad applicare integralmente quanto stabilito dai contratti collettivi nazionali e locali in vigore per i settori interessati dall'espletamento delle attività oggetto della concessione.

Il concessionario solleva l'Autorità concedente da qualsiasi responsabilità inerente al rapporto di lavoro tra il concessionario stesso e i di lui dipendenti, e si obbliga a tenere indenne l'Autorità concedente da qualsiasi pretesa o rivendicazione che impropriamente i di lui dipendenti avessero eventualmente ad avanzare nei confronti della suddetta Autorità.

Il concessionario prende atto e si fa garante nei confronti dell'Autorità concedente che nessun rapporto di lavoro subordinato, né di collaborazione potrà ritenersi instaurato tra l'Autorità concedente ed il personale adibito a qualunque titolo allo scalo da parte del concessionario.