

21/07/2003 10:15
21/07 '03 LUN 11:13

SAS SCANDINAVIAN AIRLINE

001



Scandinavian Airlines System
Denmark Norway Sweden

MILAN, ITALY

Telefax

Attention **Cor**
Company **Agenzia Nazionale per la Sicurezza del Volo**
Telefax **06 8293943**

From
e-mail **@SAS.DK**
Telefax **+39-02**
Telephone **+39-02**
Date **21 LUGLIO 2003**
Our ref.
No. of pages **4**
including this

Invio in allegato copia della relazione richiesta.

Cordiali saluti,

Scandinavian Airlines System Denmark Norway Sweden
SE-195 87 Stockholm, Sweden, Telephone: +

A STAR ALLIANCE MEMBER 

21/07/2003 10:15
21/07 '03 LUN 11:13

SAS SCANDINAVIAN AIRLINE

002

RELAZIONE: SK686/08 ottobre 2001

In data 08 ottobre 2001 prestavo servizio presso l'ufficio scalo di Linate con il turno 05.30 – 13.30.

Come ogni mattina, procedevo alle normali operazioni di routine prima di scendere ai banchi di check-in SAS e supervisionare l'accettazione dei passeggeri del volo SK686.

Verso le ore 07.10, scendevo al gate dove era appena iniziato l'imbarco del volo. Malgrado l'orario di partenza fosse 07.35 lt, quella mattina ci era stato assegnato uno slot per le 08.15 lt.

Indipendentemente da questo si procedeva ad un imbarco regolare, nell'eventualità di un miglioramento dello slot, cosa che non avveniva.

Una volta giunto al gate, realizzavo che sul piazzale aeromobili di Linate persisteva una fitta nebbia.

Al termine dell'imbarco, circa alle ore 07.30 lt, raccoglievo i tagliandi di volo, la documentazione dell'agente rampa, Sig _____, e mi allontanavo dal gate, pregando l'agente rampa di informarmi quando l'SK686 avrebbe sbloccato.

Effettivamente ricevevo una telefonata sul mio telefono dect che mi dava l'orario dei tacchi. Non ricordo ora esattamente a che ora questi erano avvenuti ma dovevano essere circa le 07.50 lt.

Prima di risalire in ufficio mi attardavo a salutare alcuni colleghi della SEA, quando qualche minuto dopo le 08.15, ricevevo una telefonata dal Sig _____ che mi avvertiva che qualche cosa era accaduta al volo SK686, asserendo inoltre di vedere delle fiamme sprigionarsi dal taboga, la costruzione adiacente l'aerostazione adibita allo smistamento dei bagagli.

In quel momento mi trovavo nell'area degli arrivi e immediatamente mi precipitavo all'esterno dell'aerostazione, sul lato del terminal aperto al pubblico, e guardando in direzione del complesso di smistamento bagagli scorgevo distintamente dei bagliori. All'armato mi precipitavo in ufficio, dove in primo luogo telefonavo alla torre di controllo per informazioni dettagliate, temendo a quel punto che il volo SK686 potesse essere coinvolto in un incidente.

L'operatore della torre che rispondeva al telefono mi comunicava di non essere in grado di confermare se il volo SK686 o piuttosto un jet privato fosse incidentato.

Le successive telefonate al capo scalo di servizio SEA, e all'ufficio Civilavia non davano risultati più concreti.

Mi ero reso conto che tutti erano in uno stato di allarme e di emergenza, ma nessuno era in grado di confermare cosa fosse accaduto, e quale velivolo fosse coinvolto.

Decidevo allora di telefonare al nostro Movement Control Center di Copenhagen, l'unità preposta al controllo della movimentazione del traffico SAS, e li informavo che verosimilmente il volo SK686 poteva essere stato coinvolto in un incidente, ma che stavo ancora attendendo conferma in merito.

Subito dopo, due agenti di polizia, che si qualificavano come tali, in quanto in borghese, entravano in ufficio richiedendomi la lista passeggeri.

Consegnavo loro la lista e ne stampavo una seconda da tenere a mia disposizione, avendo ormai quasi la certezza che l'incidente riguardava l'SK686.

Mi accingevo pur non avendo ancora una conferma ufficiale ad iniziare le procedure di emergenza, stampando la lista di tutti i colleghi con relativi recapiti telefonici, coinvolti in un eventuale situazione di emergenza.

21/07/2003 10:15
21/07 '03 LUN 11:13

SAS SCANDINAVIAN AIRLINE

003

In primo luogo chiamavo il Sig. _____, il nostro area manager, e di seguito il capo scalo Sig. _____.

Subito dopo telefonavo ai colleghi di Malpensa, informandoli di quanto stava accadendo a Linate e chiedendo alla Sig.ra _____ di aiutarmi ad allertare tutti i colleghi.

Nel frattempo in varie occasioni avevo provato a rit telefonare sia alla torre, sia al capo scalo di servizio SEA, ma la conferma del coinvolgimento nell'incidente del volo SK686, mi giungeva solo alle ore 08.34 lt.

La fonte dell'informazione era la torre di controllo di Linate.

Immediatamente inviavo l'initial accident message, il telex che da quel momento avrebbe dato il via a tutte le procedure di emergenza SAS.

I telefoni cominciarono a suonare insistentemente e decidevo allora di chiudermi in ufficio, temendo l'arrivo di qualche giornalista che avrebbe compromesso il mio lavoro in un momento tanto concitato.

Raggiungevo telefonicamente nel frattempo alcuni colleghi, tra cui la Sig.ra _____ che successivamente, verso le ore 09.10 lt era la prima insieme al nostro area manager Sig. _____ a raggiungermi in ufficio a Linate.

Da quel momento in avanti non ero piu' solo, e da subito iniziavamo ad organizzarci. Le telefonate diventavano sempre piu' numerose, molte delle quali di parenti che volevano informazioni circa l'accaduto.

Scoprivamo successivamente che era stata trasmessa un'edizione speciale del tg proprio riguardante l'incidente di Linate poco tempo dopo i fatti.

Man mano che i colleghi ci raggiungevano ad ognuno di noi veniva assegnato un compito. L'accident manager era il _____.

Verso le ore 10.00 raggiungevo il piazzale aeromobili, dove avrei dovuto redigere una piccola relazione su quanto vedevo.

Constatavo effettivamente l'accaduto e quale che fosse la gravita' dell'incidente.

Le operazioni di soccorso erano febbrili ed intorno all'area dell'incidente un cordone di sicurezza limitava la zona.

Mi mantenevo in contatto telefonico con il collega in ufficio Sig. _____, che era arrivato poco prima e lo informavo di quanto vedevo.

Lui a sua volta inviava di tanto in tanto dei progress accident message al nostro Emergency Center a Stoccolma.

Un carabiniere, riconoscendomi come rappresentante SAS, richiedeva la mia presenza presso l'hangar militare dove venivano composti i corpi delle vittime recuperate dall'aereo.

Mi diceva che erano stati recuperati due membri dell'equipaggio, e voleva che li identificassi.

Io non avevo interagito con l'equipaggio direttamente e non potevo quindi riconoscerli ma raggiungevo l'hangar con il carabiniere mettendomi a disposizione delle autorità e collaborando con loro per quanto mi fosse possibile.

Ovviamente informavo il mio ufficio del mio spostamento.

Pur non riconoscendo i due membri dell'equipaggio, la divisa che indossavano era quella del personale SAS.

Da quel momento, alternandomi con il collega Sig. _____, restavo per il resto della giornata presso l'hangar militare.

Da qui, ogni qual volta una vittima veniva identificata, informavo i colleghi in ufficio. Vorrei a questo punto evidenziare una riflessione che nei mesi successivi ho avuto occasione di fare piu' volte.

21/07/2003 10:16
21/07 '03 LUN 11:14

SAS SCANDINAVIAN AIRLINE

004

Il coinvolgimento emotivo in situazioni del genere e' notevole, e spesso ci si rende conto di quanto certe esperienze ci abbiano toccato ne profondo solo in seguito. L'essere stato in contatto con le vittime al check-in, averle poi viste imbarcarsi sul volo SK686, e in ultimo essere di fronte ai risultati di una tale tragedia, e' una cosa che non credo potro' mai dimenticare.

Il suggerimento che mi viene spontaneo e' il seguente:

Il personale che in qualche modo abbia relazionato con i passeggeri prima di un incidente, non dovrebbe essere posto in condizione di vedere successivamente le vittime.

Nel mio caso, una serie di circostanze mi ha portato a vivere questa esperienza.

Circostanze non e ripeto non imposte dalla SAS, ma puramente casuali.

Inoltre devo essere riconoscente alla SAS per il supporto psicologico che da subito ha offerto a me e ai miei colleghi, supporto che ritengo indispensabile per ritrovare l'equilibrio con se stessi.

Esprimo queste opinioni in quanto ritengo che al di la' delle valutazioni di tipo tecnico che a seguito di tragedie di simile portata debbano essere fatte, anche il lato umano ha la sua importanza.

L'esperienza deve farci trovare la strada di evitare il ripetersi di fatti tanto tragici e dolorosi.

Concludo questa relazione con un ricordo particolare alle vittime ed ai parenti delle vittime dell'08 ottobre 2001.