



CIRCOLARE

SERIE GENERALE	Data: 13/05/2021	GEN-02B
----------------	------------------	---------

**APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO (CE) N.1107/2006 E QUALITÀ
DEI SERVIZI EROGATI ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A
MOBILITÀ RIDOTTA NEL TRASPORTO AEREO**

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



INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	SCOPO.....	4
3	RIFERIMENTI NORMATIVI E MATERIALE INTERPRETATIVO	5
4	DEFINIZIONI.....	6
5	AMBITO DI APPLICAZIONE	7
6	DIVIETO DI RIFIUTARE IL TRASPORTO.....	7
7	DEROGHE, CONDIZIONI SPECIALI E INFORMAZIONI	7
7.1	L'autonomia e la necessità di un accompagnatore	8
7.2	Il Certificato Medico	9
8	LE POLITICHE DI SICUREZZA DEL VETTORE AEREO.....	9
9	I DIRITTI DEI PRM IN CASO DI RIFIUTO DELLA PRENOTAZIONE O DEL TRASPORTO.....	10
10	DESIGNAZIONE DEI PUNTI DI ARRIVO E PARTENZA.....	11
11	RESPONSABILITA' DEI GESTORI IN MATERIA DI ASSISTENZA.....	11
12	TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI	12
13	STANDARD DI QUALITA' PER L'ASSISTENZA IN AEROPORTO.....	13
14	STANDARD DI QUALITA' PER IL VETTORE AEREO.....	13
15	APPROVAZIONE E PUBBLICAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI DEI GESTORI E DEI VETTORI AEREI	14
16	L'ATTIVITA' DI VIGILANZA DELL'ENAC E DISCIPLINA SANZIONATORIA.....	14
17	LA GESTIONE DEI RECLAMI	15
18	DECORRENZA.....	16
	ALLEGATI.....	16



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 4 di 43

1 PREMESSA

In data 5 luglio 2006 il Parlamento Europeo e il Consiglio hanno adottato il Regolamento (CE) n. 1107/2006 (di seguito "Regolamento"), relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (di seguito "PRM") nel trasporto aereo.

Il Regolamento, ispirato ai principi di libera circolazione e non discriminazione affermati dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, garantisce ai PRM il diritto di accesso al trasporto aereo stabilendo che essi non possano esserne esclusi a causa della disabilità o ridotta mobilità, se non per giustificati motivi di sicurezza.

L'ENAC, ai sensi del decreto del Ministro dei Trasporti 24 luglio 2007 n. 107/T, è individuato quale organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento.

Con il Decreto legislativo del 24 febbraio 2009, n. 24 è stata introdotta la disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento ed è stato indicato l'ENAC quale soggetto responsabile dell'accertamento delle violazioni e dell'irrogazione delle sanzioni.

La prima edizione della Circolare ENAC GEN02, predisposta congiuntamente alle associazioni rappresentative dei PRM e agli operatori del settore, ha dato inizio a un percorso di sensibilizzazione degli operatori del trasporto aereo sulle esigenze dei PRM, finalizzato a garantire adeguati standard di qualità dei servizi secondo criteri di efficacia, efficienza e trasparenza. L'analisi dei risultati ottenuti in questi ultimi anni e l'evoluzione della normativa rendono ora opportuno l'aggiornamento della Circolare, al fine di pervenire ad una disciplina della materia più omogenea ed esauriente.

2 SCOPO

Scopo della presente Circolare è fornire agli operatori del trasporto aereo criteri interpretativi, chiarimenti e adeguati strumenti di indirizzo per l'applicazione del Regolamento.

Per le specifiche tecniche sui diversi argomenti si rimanda al Documento n. 30, parte I, sezione 5, e relativi allegati della Conferenza Europea dell'Aviazione Civile (ECAC).

La Circolare fornisce, inoltre, le Linee guida per la standardizzazione della qualità dei servizi di assistenza (All. 1 e 2), nonché per la formazione del personale (All. 3).

Nella presente edizione della Circolare viene introdotta la procedura per l'applicazione della disciplina sanzionatoria prevista dal Decreto legislativo 24 febbraio 2009, n. 24 (All. 4); inoltre, a seguito della pubblicazione della Circolare ENAC GEN 06 sulle Carte dei servizi (revisione



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 5 di 43

della Circolare APT 12), viene aggiornata ed integrata la parte relativa agli standard di qualità, con l'obiettivo di rendere più completa ed omogenea la normativa di settore e di promuovere la trasparenza sul livello dei servizi offerti ai PRM.

3 RIFERIMENTI NORMATIVI E MATERIALE INTERPRETATIVO

- ICAO Annex 9 doc 9984, Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities;
- Regolamento (CE) n.261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell '11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91;
- Regolamento (CE) n.1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo;
- Regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione del 5 ottobre 2012 che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative per quanto riguarda le operazioni di volo ai sensi del Regolamento (CE) n. 216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio;
- Commissione Europea, Orientamenti interpretativi per l'applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (Edizione dell'11/06/2012).
- ECAC - Policy Statement in the field of Civil Aviation Facilitation, Doc n. 30 (Part I) Sect. 5, 11th Edition/December 2009 (consultabile sul sito www.ecac-ceac.org);
- Codice della navigazione;
- Legge 24 novembre 1981, n. 689 recante "Modifica del sistema penale";
- Decreto legislativo del 24 febbraio 2009, n. 24 recante "Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni de Regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo";
- Decreto del Ministro dei Trasporti del 24 luglio 2007, n. 107/T recante "Designazione dell'organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, n. 1107, concernente i diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo";
- Circolare ENAC GEN 06 "Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei";



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 6 di 43

- Nota ENAC al Ministero dei Trasporti n. 37623/CTNIDIRGEN dell'11 giugno 2007 in merito al trasporto a bordo dei cani guida;
- Nota ENAC n. 014944/CCA del 22 novembre 2012 "Linee guida per la sezione dedicata alle assistenze speciali nei siti web delle Società di gestione aeroportuale".

4 DEFINIZIONI

In questo paragrafo vengono riportate unicamente le definizioni dell'articolo 2 del Regolamento che necessitano di precisazioni. Per le definizioni riguardanti la qualità dei servizi si fa riferimento al relativo paragrafo della Circolare ENAC GEN 06.

Persona con disabilità o 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."

La definizione del Regolamento è focalizzata sulle esigenze specifiche del passeggero in seguito alla sua condizione di disabilità o riduzione della mobilità. Tale condizione, non essendo considerata equivalente a una malattia, non richiede pertanto prove mediche o di altra natura.

L'acronimo PRM indica la "persona con disabilità o a mobilità ridotta" e il "passeggero con disabilità o a mobilità ridotta".

Operatore turistico:

"un organizzatore o venditore ai sensi dell'art. 2, punti 2) e 3), della direttiva 90/314/CEE, escluso il vettore aereo".

Le definizioni di "organizzatore" e "venditore" contenute nella Direttiva trovano rispondenza rispettivamente nelle definizioni di "organizzatore di viaggio" e "intermediario" di cui all'art. 33 del D.Lgs. n. 79/2011 (Codice del turismo).

Vettore aereo:

"impresa di trasporto aereo munita di valida licenza di esercizio".

Per i requisiti relativi alla licenza di esercizio si rinvia alle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1008/2008 recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità.



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 7 di 43

5 AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Circolare è indirizzata ai seguenti operatori del trasporto aereo: società di gestione degli aeroporti, vettori aerei, loro agenti, operatori turistici e società di servizi di assistenza a terra.

Il settore di applicazione, come definito dall'art. 1 del Regolamento, comprende:

- i servizi di assistenza erogati ai PRM in partenza, in transito o in arrivo presso un aeroporto dell'Unione Europea;
- i servizi di assistenza erogati ai PRM in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto situato in uno Stato dell'Unione Europea, se il volo è effettuato da un vettore UE.

Il Regolamento non incide sui diritti dei passeggeri di cui agli artt. da 32 a 51 del D.Lgs. n. 79/2011 (Codice del turismo) e sui diritti stabiliti dal Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Le disposizioni del Regolamento prevalgono sulle disposizioni del D.Lgs. n. 18/1999 recante "Attuazione della Direttiva n. 96/67/CE relativa al libero accesso al mercato di servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Unione Europea, ove con queste in conflitto.

6 DIVIETO DI RIFIUTARE IL TRASPORTO

L'articolo 3 del Regolamento stabilisce che i vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici non possono rifiutare a un passeggero la prenotazione o l'imbarco a causa di motivi di disabilità o di ridotta mobilità.

Tale disposizione si applica a condizione che la persona interessata sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione confermata.

7 DEROGHE, CONDIZIONI SPECIALI E INFORMAZIONI

L'articolo 4 del Regolamento consente a un vettore aereo di non imbarcare un PRM e al suo agente o a un operatore turistico di non accettare una prenotazione esclusivamente nei seguenti casi e alle condizioni richiamate al paragrafo 9:

- per soddisfare gli obblighi di sicurezza stabiliti dalle norme internazionali, comunitarie e nazionali o dall'Autorità di Aviazione civile che ha certificato l'operatore aereo;



- se le dimensioni dell'aeromobile o delle sue porte rendono impossibile l'imbarco o il trasporto del passeggero.

Per soddisfare i requisiti di sicurezza il vettore aereo, il suo agente o l'operatore turistico possono richiedere che il passeggero sia accompagnato da una persona che provveda all'assistenza necessaria.

7.1 L'autonomia e la necessità di un accompagnatore

La presenza di un accompagnatore può essere richiesta quando la persona non è autonomamente in grado di:

- respirare: il passeggero ha bisogno di ossigeno supplementare;
- alimentarsi: il passeggero non è in grado di alimentarsi da solo. Nel caso di disabili visivi il personale di cabina può assistere il passeggero aprendogli le confezioni di cibo e descrivendo il servizio di catering;
- sollevarsi: il passeggero non è in grado di spostarsi dal posto a sedere alla sedia a ruote di bordo;
- comunicare: il passeggero non è in grado di comunicare con gli assistenti di cabina e comprendere i loro avvisi/istruzioni;
- fruire dei servizi igienici: il passeggero non è in grado di utilizzare i servizi igienici. Il personale di cabina può assistere il passeggero per spostarsi nella cabina mediante la sedia a ruote di bordo;
- prendere medicinali: il passeggero non è in grado di amministrare le proprie medicine e le proprie medicazioni.

Nei casi in cui la persona non sia autosufficiente per una delle suddette ragioni e venga richiesta la presenza di un accompagnatore, l'Ente vede con favore l'offerta di agevolazioni sul prezzo del biglietto dell'accompagnatore, come raccomandato dall'ECAC nel Doc. 30, par. 5.4.4.1.

Il vettore aereo e il gestore aeroportuale non impongono i propri servizi di assistenza qualora i passeggeri con disabilità severe siano accompagnati da una persona in grado di fornir loro l'assistenza necessaria.

Per assicurare il rispetto delle procedure operative di sicurezza, l'assegnazione di un particolare posto, anche se preassegnato, può non essere garantita sia il PRM che per il suo eventuale accompagnatore. Il vettore aereo farà, comunque, ogni ragionevole sforzo per assegnare i posti richiesti.



7.2 Il Certificato Medico

La definizione di persona con disabilità o persona a mobilità ridotta riportata nel Regolamento è basata sulle specifiche esigenze di assistenza che conseguono alla riduzione della mobilità. La disabilità e la riduzione di mobilità non sono considerate, pertanto, equivalenti a una malattia.

Secondo gli orientamenti interpretativi della Commissione Europea per l'applicazione del Regolamento, i PRM non sono obbligati a fornire prove (mediche o di altra natura) a giustificazione dell'assistenza richiesta. I vettori non possono, pertanto, richiedere tali prove come requisito preliminare della vendita di un biglietto o del trasporto.

Tuttavia, in situazioni in cui le condizioni mediche di un passeggero siano tali da far sorgere il ragionevole dubbio che possa portare a compimento il volo in sicurezza senza richiedere assistenza durante il volo stesso, un vettore aereo ha la facoltà di valutare se il passeggero sia in grado di affrontare il volo e può richiedere un certificato medico a sostegno di tale valutazione. Come previsto dalla Risoluzione 700 della IATA, il certificato medico è sempre richiesto nel caso in cui il vettore o un suo delegato venga a conoscenza che un passeggero:

- soffre di malattia contagiosa;
- soffre di malattia o di disabilità che possa determinare comportamenti o condizioni fisiche aventi effetti negativi sugli altri passeggeri o sull'equipaggio;
- potrebbe creare rischi per la sicurezza del volo, inclusi cambiamenti di rotta e atterraggi non programmati;
- ha bisogno di assistenza medica e/o di speciali equipaggiamenti medici durante il volo;
- potrebbe aggravare la propria condizione medica durante o a causa del volo.

Per assicurare un servizio di assistenza che sia adeguato alle specifiche esigenze del PRM, il Doc. 30 dell'ECAC raccomanda ai gestori aeroportuali e ai vettori aerei l'utilizzo delle classificazioni e codifiche riportate nella sezione 5 del documento medesimo.

Inoltre, possono essere utilizzati moduli di raccolta delle informazioni che rendano più standardizzata e omogenea possibile la classificazione dei passeggeri che richiedono assistenza.

8 LE POLITICHE DI SICUREZZA DEL VETTORE AEREO

Ai sensi del Regolamento un vettore aereo può rifiutare la prenotazione o l'imbarco di un PRM unicamente per ragioni di sicurezza.

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 10 di 43

In base al Regolamento (UE) n. 965/2012, il numero massimo di PRM consentito a bordo di uno stesso volo dipende da una serie di fattori, tra i quali il tipo di aeromobile e la sua configurazione, il numero delle persone in normali condizioni di mobilità che possono essere imbarcate, il tipo di riduzione della mobilità delle persone che chiedono di essere imbarcate.

È quindi responsabilità dell'operatore stabilire quale sia il numero massimo di PRM che può trasportare in uno stesso volo.

Obiettivo del Regolamento è restringere il divario tra il numero massimo di PRM determinato in base al Regolamento (UE) n. 965/2012 e il numero effettivo di PRM che il vettore è preparato a trasportare.

Il vettore aereo definisce le politiche di sicurezza che applica al trasporto dei PRM e le pubblica, secondo le modalità riportate nel par. 15, descrivendo le procedure e le eventuali restrizioni applicate, anche relativamente al trasporto dei dispositivi di mobilità. Analogamente, gli operatori turistici rendono disponibili queste informazioni per i viaggi tutto compreso.

9 I DIRITTI DEI PRM IN CASO DI RIFIUTO DELLA PRENOTAZIONE O DEL TRASPORTO

Se una prenotazione viene rifiutata per ragioni di sicurezza, il vettore, il suo agente o l'operatore turistico compiono ogni ragionevole sforzo per proporre un'alternativa al passeggero.

Nel caso in cui veda rifiutarsi l'imbarco sulla base della disabilità o della ridotta mobilità, il passeggero e il suo eventuale accompagnatore hanno diritto ad esercitare la scelta, prevista dall'art. 8 del Regolamento (CE) n. 261/2004, tra il rimborso del costo del biglietto (e un volo di ritorno, nel caso si tratti di un volo con scali multipli), e un volo alternativo. Il diritto a un volo di ritorno o alternativo è condizionato alla sussistenza delle obbligatorie condizioni di sicurezza.

Ai sensi dell'art. 9 del citato Regolamento, il vettore presta particolare attenzione all'assistenza ai PRM a cui è stato rifiutato l'imbarco e al suo accompagnatore.

Nel caso in cui il vettore, il suo agente o l'operatore turistico applichino le deroghe per ragioni di sicurezza, ne informano immediatamente il passeggero fornendo le ragioni del rifiuto. Il passeggero può richiedere al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico le motivazioni scritte del rifiuto che, ai sensi del Regolamento, sono fornite entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 11 di 43

10 DESIGNAZIONE DEI PUNTI DI ARRIVO E PARTENZA

Allo scopo di assicurare che i PRM abbiano accesso al trasporto aereo e ricevano l'assistenza necessaria, il gestore aeroportuale garantisce che:

- i PRM in partenza ricevano assistenza dal punto designato di arrivo in aeroporto al posto assegnato sull'aeromobile;
- i PRM in arrivo ricevano assistenza dal posto occupato sull'aeromobile al punto designato da cui poi lasciare l'aeroporto;
- i punti di arrivo e partenza, dai quali i PRM possono comunicare il loro arrivo in aeroporto e chiedere assistenza, siano designati e indicati con chiarezza. Tali punti, da scegliersi sia all'interno che all'esterno dei terminali, sono localizzati in aree sotto il controllo diretto del gestore aeroportuale, tenendo conto delle dimensioni e della struttura dell'aeroporto e dei punti di interscambio, quali ad esempio stazioni ferroviarie e di autobus, parcheggi auto e taxi, punti di noleggio auto. I punti di arrivo e partenza sono indicati anche all'interno della Carta dei servizi del gestore aeroportuale.

11 RESPONSABILITA' DEI GESTORI IN MATERIA DI ASSISTENZA

La società di gestione garantisce i servizi di assistenza ai PRM di cui all'allegato I del Regolamento senza oneri aggiuntivi, erogandoli direttamente o servendosi di una società terza che può essere il vettore aereo o qualsiasi altra organizzazione già presente in aeroporto¹. Il gestore può stipulare i contratti di fornitura dei servizi, assicurando i livelli di qualità stabiliti e pubblicati, con uno o più soggetti terzi, sia di propria iniziativa che in seguito alla richiesta del vettore aereo. In tali casi, la responsabilità per i servizi erogati rimane a carico del gestore aeroportuale.

Per finanziare tale assistenza il gestore, su base non discriminatoria, può prevedere un diritto specifico applicabile ai vettori che utilizzano l'aeroporto. Tale diritto, commisurato ai costi, deve essere determinato in modo trasparente e in collaborazione con il Comitato degli utenti aeroportuali, ove presente. Il diritto è ripartito tra i vettori che utilizzano l'aeroporto in proporzione al numero totale dei passeggeri che ciascuno di essi trasporta da e verso l'aeroporto medesimo.

¹ Ai sensi del D.Lgs. n. 18/99, tra le attività di *handling* per la cui prestazione sono richiesti specifici requisiti di idoneità, non sono ricompresi i servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta. Non è, pertanto, richiesto che i soggetti che erogano detti servizi siano in possesso della certificazione di cui al Regolamento ENAC "Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra" Ed. 5 del 23/04/2012.



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 12 di 43

Il gestore assicura la separazione contabile tra l'attività di assistenza alle persone disabili e le altre attività nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di regolazione tariffaria.

La società di gestione, nell'ambito della consultazione volta alla rideterminazione del corrispettivo, mette a disposizione degli utenti aeroportuali, per mezzo del Comitato degli utenti, ove presente, un resoconto annuale verificato dei diritti riscossi e dei costi sostenuti per i servizi forniti ai PRM.

12 TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI

I vettori aerei, i loro agenti o gli operatori turistici sono tenuti ad adottare le misure necessarie per facilitare la comunicazione delle richieste di assistenza in tutti i propri punti vendita. Per migliorare il servizio offerto ai PRM, i vettori aerei possono richiedere informazioni ulteriori, come ad esempio:

- natura e descrizione delle esigenze di assistenza (in particolare, relativamente agli accompagnatori, ai bagagli e all'indicazione dei punti da cui e fino a cui è richiesta assistenza);
- descrizione di eventuali attrezzature per la mobilità (quantità, modello, dimensioni, peso, tipo di batteria, manuale istruzioni);
- descrizione di eventuali apparecchi medici e autonomia del passeggero nell'utilizzarli durante il volo;
- cane da assistenza riconosciuto.

Il vettore provvede a trasferire le informazioni ricevute ai gestori degli aeroporti di partenza, arrivo e transito, nonché al vettore effettivo, qualora il viaggio venga operato, sulla base di accordi tra vettori, da un vettore aereo diverso da quello che ha accettato la prenotazione.

Si precisa che è responsabilità del vettore la trasmissione delle informazioni necessarie anche per i passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo e diretti in un aeroporto situato nel territorio di uno Stato dell'Unione Europea.

Su richiesta notificata al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico, il passeggero può essere accompagnato dal cane-guida, in conformità con le *policy* nazionali relative al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei.

Affinché i servizi di assistenza previsti dal Regolamento possano essere prestati secondo i livelli di qualità promessi, è necessario che il passeggero si presenti nei punti designati e alla registrazione nei tempi stabiliti e indicati dal vettore. Questo comporta che al momento della



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 13 di 43

prenotazione, dell'acquisto del biglietto e della richiesta dei servizi di assistenza siano fornite al passeggero tutte le informazioni necessarie a poter fruire dei servizi di assistenza. Qualora i tempi non siano stati stabiliti in anticipo dal vettore, il passeggero è tenuto a segnalare il proprio arrivo nei punti designati due ore prima dell'ora di partenza pubblicata (anche nel caso in cui abbia svolto *online* la procedura di registrazione - *web check-in*) e al *check-in* almeno un'ora prima della stessa.

13 STANDARD DI QUALITA' PER L'ASSISTENZA IN AEROPORTO

Ai sensi del Regolamento, negli scali con traffico commerciale annuo superiore ai 150.000 passeggeri la società di gestione fissa annualmente standard di qualità dei servizi di assistenza di cui all'Allegato 1 del Regolamento. Tali standard sono predisposti con le modalità di cui alla Circolare GEN 06 e in collaborazione con gli utenti, mediante il Comitato degli utenti aeroportuali (ove presente), e le organizzazioni che rappresentano i PRM.

La presente Circolare contiene nell'Allegato 1 le Linee guida per gli specifici servizi offerti dai gestori aeroportuali ai PRM. Gli standard costituiscono parte integrante della Carta dei servizi dei gestori di cui alla Circolare ENAC GEN 06, in accordo a quanto previsto dalla Carta della Mobilità (fattore di qualità: servizi ai PRM).

Il gestore aeroportuale fissa annualmente gli obiettivi di qualità al più elevato livello conseguibile per ogni indicatore contenuto nell'Allegato 1, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati ai PRM. A tal fine, il gestore può concordare con i vettori uno standard di qualità superiore a quello pubblicato applicando al vettore un diritto integrativo determinato in maniera trasparente e commisurato ai maggiori costi.

14 STANDARD DI QUALITA' PER IL VETTORE AEREO

L'art. 783 del Codice della navigazione prevede che *"la qualità dei servizi di trasporto aereo offerti dai vettori titolari della licenza di esercizio è indicata nella carta dei servizi, che i vettori sono obbligati a redigere annualmente sulla base di un modello predisposto dall'ENAC."*

L'allegato 2 della presente Circolare contiene le Linee guida per la definizione e la pubblicazione degli standard di qualità dei servizi offerti dai vettori aerei nazionali ai PRM, ad integrazione degli standard della Carta dei servizi dei vettori di cui alla Circolare ENAC GEN 06 e in accordo a quanto previsto dalla Carta della Mobilità (fattore di qualità: servizi ai PRM).



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 14 di 43

Il vettore aereo nazionale fissa annualmente tali standard di qualità in collaborazione con le organizzazioni che rappresentano i PRM, nel rispetto delle norme di sicurezza e al più elevato livello conseguibile, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati ai PRM.

15 APPROVAZIONE E PUBBLICAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEI GESTORI E DEI VETTORI AEREI

Il gestore aeroportuale e il vettore aereo nazionale definiscono gli standard di qualità dei servizi offerti ai PRM secondo il processo di condivisione e cooperazione sopra individuato, nel rispetto delle Linee guida fissate negli allegati 1 e 2 della presente Circolare e dell'allegato 2 alla Circolare GEN 06 "La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard. Metodologia".

Tali standard sono inviati all'ENAC come parte integrante della Carta dei servizi e sono approvati dalla Vice Direzione Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti secondo le modalità e le tempistiche riportate nella Circolare GEN 06. Unitamente alla Carta dei servizi è trasmesso all'ENAC il verbale dell'incontro con le associazioni rappresentative delle varie disabilità e, per i gestori, il verbale dell'incontro tenuto con gli utenti aeroportuali.

Una volta approvati, gli standard sono pubblicati in una sezione dei siti web del gestore e del vettore dedicata ai PRM ed opportunamente segnalata (per i gestori vedasi nota ENAC "Linee guida per la sezione dedicata alle assistenze speciali nei siti web delle Società di gestione aeroportuale" del 22 novembre 2012).

Il vettore pubblica, altresì, le politiche di sicurezza applicate al trasporto dei PRM, specificando le procedure per richiedere l'assistenza speciale e le eventuali restrizioni.

Gli standard e le politiche di sicurezza su citate sono pubblicati in italiano, in inglese e nelle altre lingue utilizzate per le informazioni ai passeggeri, in formato accessibile tenendo conto delle diverse tipologie di disabilità. La produzione in formato cartaceo è facoltativa.

La Funzione Organizzativa Carta Diritti e Qualità dei Servizi Aeroportuali (Vice Direzione Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti)- assicura, nel corso dell'anno di riferimento, l'attività di monitoraggio e facilitazione finalizzata alla standardizzazione del procedimento in sede territoriale e all'efficace conduzione delle attività correlate.

16 L'ATTIVITÀ DI VIGILANZA DELL'ENAC E DISCIPLINA SANZIONATORIA

L'ENAC, in qualità di organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento, esercita le proprie funzioni di vigilanza e controllo tramite le Direzioni Aeroportuali competenti. Provvede



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 15 di 43

inoltre all'accertamento delle violazioni al Regolamento e all'applicazione delle sanzioni di cui al D.Lgs. n. 24/2009.

La procedura per l'accertamento, la contestazione e l'irrogazione delle sanzioni a carico dei gestori aeroportuali e dei vettori aerei (e loro agenti e operatori turistici) è contenuta nell'Allegato 4 della presente Circolare.

In caso di inosservanza degli standard di qualità dei servizi erogati ai PRM, trova applicazione la disciplina sanzionatoria contenuta nella Circolare GEN 06 paragrafo 12.

17 LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il PRM che si ritenga leso nei propri diritti derivanti dal Regolamento segnala la presunta violazione al gestore aeroportuale o al vettore aereo. In caso di mancata soddisfazione, il passeggero può presentare reclamo presso l'ENAC.

Fermi restando i compiti di vigilanza e sanzionatori dell'ENAC, è auspicabile che le eventuali questioni sorte tra PRM e gestori aeroportuali o vettori aerei trovino pronta soluzione.

Il gestore aeroportuale e il vettore aereo, pertanto, individuano le procedure per la presentazione e la gestione delle segnalazioni al fine di ricercare soluzioni condivise tra le parti. L'Ente vede con favore l'individuazione di soggetti responsabili autorizzati ad adottare, sul posto, decisioni immediate per la risoluzione delle controversie.

I reclami sono inviati:

- alle sedi ENAC dell'aeroporto nazionale dove si è verificato l'evento oppure dove il volo è atterrato, per i disservizi avvenuti al di fuori dell'Unione Europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera;
- agli organismi responsabili degli Stati dell'Unione Europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e in arrivo in quegli Stati.

Nel caso in cui la presunta violazione si sia verificata in un aeroporto situato nel territorio di un altro Stato membro, il passeggero può inviare il reclamo all'ENAC che avrà cura di trasmetterlo all'organismo responsabile per l'applicazione del Regolamento nello Stato membro interessato.

L'ENAC fornisce informazioni sul proprio sito www.enac.gov.it in ordine ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo e sulle modalità con cui notificare il reclamo.

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 16 di
43**18 DECORRENZA**

La presente Circolare entra in vigore a decorrere dalla data di pubblicazione e sostituisce la Circolare GEN 02A Rev.1 del 19/12/2014.

I gestori aeroportuali effettuano annualmente la rilevazione degli standard di qualità previsti dalla presente circolare, ai fini dell'approvazione della Carta dei servizi e della relativa pubblicazione nell'anno successivo.

I vettori aerei effettuano annualmente la rilevazione degli standard di qualità previsti dalla presente circolare, ai fini della definizione della Carta dei servizi, con la tempistica indicata al paragrafo 11 (Start-up) della Circolare GEN 06.

Il Direttore Generale
Dott. Alessio Quaranta

ALLEGATI

- Allegato 1 - Standard di qualità dei servizi del gestore aeroportuale - Linee guida
- Allegato 2 - Standard di qualità dei servizi del vettore aereo - Linee guida
- Allegato 3 - Formazione del personale di assistenza ai PRM - Linee guida
- Allegato 4 - Procedura per l'irrogazione delle sanzioni per violazione delle disposizioni del Regolamento CE n. 1107/2006

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 17 di
43**ALLEGATO 1****STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI DEL GESTORE AEROPORTUALE
LINEE GUIDA**

1. Introduzione
2. I servizi di assistenza ai PRM
3. Fattori, indicatori e standard di qualità dei servizi di assistenza ai PRM
 - 3.1 Fattori di qualità dei servizi di assistenza per PRM
 - 3.2 Indicatori e standard di qualità associati ai fattori di qualità dei servizi di assistenza
4. Monitoraggio delle prestazioni e della qualità dei servizi di assistenza



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 18 di 43

1. INTRODUZIONE

Il Regolamento n. 1107/2006, all'articolo 9 "Norme di qualità per l'assistenza" prescrive che, negli aeroporti con un traffico commerciale annuo di passeggeri superiori alle 150.000 unità, il gestore aeroportuale fissi norme di qualità per l'assistenza di cui all'Allegato I del Regolamento stesso, in collaborazione con gli utenti aeroportuali e con le organizzazioni che rappresentano i PRM.

Scopo del presente allegato alla Circolare GEN 02A è quello di fornire ai gestori aeroportuali uno schema sulla base del quale definire gli standard di qualità dei servizi erogati. Tali standard costituiscono parte integrante della Carta dei servizi dei gestori aeroportuali previsti dalla Circolare ENAC GEN 06.

Lo schema di cui al presente allegato, strutturato sulla base di quello adottato per la Carta dei servizi del gestore aeroportuale, è costituito da n. 6 fattori di qualità e n. 16 indicatori.

I fattori di qualità dei servizi di assistenza includono gli standard definiti nel Doc.30 ECAC e altri standard utili a valutare se il livello di qualità possa essere considerato accettabile dagli utenti.

Dal confronto con le associazioni rappresentative dei diritti dei passeggeri disabili è emerso con chiarezza che la tempestività con cui vengono erogati i servizi di assistenza è uno dei parametri più significativi del livello di qualità e non può prescindere da una adeguata formazione del personale.

L'ENAC promuove la sottoscrizione di Service Level Agreements (SLA), ossia di accordi tra operatori aeroportuali sui livelli di qualità dei servizi da offrire. Tramite la sottoscrizione di SLA vengono stabilite le modalità e gli standard che le parti si impegnano a rispettare, che non possono essere in contrasto con quanto previsto nelle Carte dei servizi, nel Regolamento di scalo e nella presente Circolare.

Gli standard sono stabiliti in conformità ai requisiti minimi di scalo adottati con ordinanza della competente Direzione aeroportuale e considerano il sistema delle procedure operative (comprendenti le procedure normali, di emergenza e i piani di contingenza), le condizioni di erogazione dei servizi e la gestione delle procedure di reclamo.

Si precisa che il Regolamento non disciplina obblighi di adeguamento infrastrutturale degli aeroporti per le esigenze dei PRM, poiché la regolazione di questi aspetti è affidata ad altra normativa nazionale e internazionale che fissa le prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità delle infrastrutture ai PRM.



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 19 di 43

2. I SERVIZI DI ASSISTENZA AI PRM

L'Allegato I del Regolamento prevede che i gestori aeroportuali prestino assistenza e adottino le misure necessarie per consentire ai PRM di:

- a) comunicare il loro arrivo in aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno dei terminali;
- b) spostarsi dal punto designato al banco dell'accettazione;
- c) adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- d) procedere dal banco di accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- e) imbarcarsi sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- f) procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere;
- g) riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- h) procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile;
- i) sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- j) procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- k) procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato;
- l) prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza all'interno dei terminali e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche;
- m) recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;
- n) su richiesta del passeggero, poter essere assistito in aeroporto dal proprio accompagnatore anche durante lo sbarco e l'imbarco;
- o) ricevere a terra l'assistenza per la gestione di tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;
- p) ottenere la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con presidi comparabili potrebbe non essere fattibile;



- q) ricevere assistenza a terra cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno;
- r) poter accedere alle informazioni sui voli.

3. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AI PRM

3.1 Fattori di qualità dei servizi di assistenza per PRM

I fattori di qualità riguardano aspetti rilevanti del servizio, sia di carattere oggettivo che soggettivo:

- a) **Efficienza dei servizi di assistenza:** tale fattore di qualità si riferisce ai servizi forniti in aeroporto dal gestore aeroportuale (direttamente o tramite una società terza). A tale riguardo sono stati individuati come indicatori misurabili i tempi di attesa indicati nel Doc. 30 dell'ECAC. Questa scelta consente confronti diretti con i dati provenienti dagli altri aeroporti dell'Unione Europea; gli indicatori sono integrabili da parte del gestore aeroportuale al fine di monitorare le diverse fasi che costituiscono i servizi di assistenza.
- b) **Sicurezza per la persona (safety):** La sicurezza della persona disabile o a ridotta mobilità è fortemente condizionata sia dalla competenza della persona che la assiste, che dall'adeguatezza degli equipaggiamenti utilizzati per l'assistenza. Per stimare il livello di sicurezza percepita dal PRM si ricorre allo strumento del sondaggio.
- c) **Informazioni in aeroporto:** Tutte le informazioni relative ai voli, ai ritardi, alla raccolta bagagli, ai servizi di assistenza disponibili e ad altri servizi dell'aeroporto devono essere accessibili, complete e corrette. Queste informazioni sono rese disponibili in punti ben precisi dell'aeroporto, incluse le aree designate di arrivo e partenza.
- d) **Comunicazione con i passeggeri:** i gestori aeroportuali mettono in atto adeguati canali di comunicazione con i passeggeri per agevolarne le richieste di informazioni e l'inoltro di eventuali reclami.
- e) **Comfort in aeroporto:** questo fattore è determinato da un insieme di indicatori che concorrono a determinare il livello di benessere e di soddisfazione del passeggero durante la permanenza in aeroporto, contribuiscono a una adeguata erogazione dell'assistenza e riducono eventuali motivi di contenzioso.
- f) **Aspetti relazionali e comportamentali:** la cortesia e la professionalità del personale dedicato incidono sulla positiva percezione dell'assistenza ricevuta.

3.2 Indicatori e standard di qualità associati ai fattori di qualità dei servizi di assistenza

A ogni fattore di qualità, come definito nel paragrafo precedente, sono associati uno o più indicatori qualitativi o quantitativi in relazione alla variabile/parametro da valutare. Gli indicatori quantitativi sono misurabili con valori numerici rilevati attraverso misurazioni oggettive (es. conteggi); gli indicatori qualitativi sono, invece, monitorati attraverso rilevazioni periodiche costituite da sondaggi, osservazioni e interviste, da eseguire sulla base del documento metodologico allegato alla Circolare ENAC GEN 06 "La qualità dei servizi nel trasporto aereo. Le Carte dei servizi standard. Metodologia" (all. 2 alla Circolare).

Gli standard di qualità, se non diversamente specificato, possono essere soddisfatti a condizione che il passeggero richieda i servizi di assistenza rispettando i tempi e le modalità di prenotazione e richiesta degli stessi. È responsabilità dei gestori fornire in modo completo e accessibile ai passeggeri tutte le informazioni relative alle modalità di prenotazione e richiesta dei servizi di assistenza, nonché i tempi di presentazione al *check-in* (o in altri punti designati), affinché i servizi di assistenza possano essere erogati secondo i livelli di qualità stabiliti.

I gestori aeroportuali fissano annualmente gli obiettivi di qualità al più elevato livello conseguibile, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati ai PRM.

a. Efficienza dei servizi di assistenza:

n.	Indicatore	Unità di misura
1	<u>Per PRM in partenza con prenotazione</u> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
2	<u>Per PRM in partenza senza prenotazione</u> ¹ : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
3	<u>Per PRM in arrivo con prenotazione</u> : tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
4	<u>Per PRM in arrivo senza prenotazione</u> ¹ :	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 22 di 43

tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.	casi
--	------

¹ In assenza di pre-notifica, il gestore aeroportuale compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare i servizi di assistenza previsti.

Nell'erogazione dei suddetti servizi di assistenza, il gestore si conforma ai seguenti target di qualità, previsti dal Doc. 30 dell'ECAC:

n.	Indicatore	Unità di misura
1	<u>Per PRM in partenza con prenotifica</u> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica.	< 10 minuti per l'80% dei passeggeri; < 20 minuti per il 90% dei passeggeri; < 30 minuti per il 100% dei passeggeri.
2	<u>Per PRM in partenza senza prenotifica¹</u> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri; < 35 minuti per il 90% dei passeggeri; < 45 minuti per il 100% dei passeggeri.
3	<u>Per PRM in arrivo con prenotifica</u> : tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri; < 10 minuti per il 90% dei passeggeri; < 20 minuti per il 100% dei passeggeri.
4	<u>Per PRM in arrivo senza prenotifica¹</u> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri; < 35 minuti per il 90% dei passeggeri; < 45 minuti per il 100% dei passeggeri.

Tali target sono da intendersi come valori minimi e pertanto migliorabili da parte di ciascun gestore in considerazione delle caratteristiche dell'aeroporto e previo accordo con il Comitato degli utenti, ove presente. I risultati delle rilevazioni effettuate sono comunicati alla Direzione Aeroportuale ENAC territorialmente competente unitamente alla Carta dei servizi.

b. Sicurezza per la persona (safety)

n.	Indicatore	Unità di misura
5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione.	% passeggeri PRM soddisfatti
6	Percezione sull'adeguatezza della formazione	% passeggeri PRM soddisfatti

¹ In assenza di pre-notifica, il gestore aeroportuale compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare i servizi di assistenza previsti.

c. Informazioni in aeroporto

n.	Indicatore	Unità di misura
7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali.	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali
8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in servizi in formato accessibile rapportato al numero totale.	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/ istruzioni
9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% passeggeri PRM soddisfatti

d. Comunicazione con i passeggeri

n.	Indicatore	Unità di misura
10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute.	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste.
11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM.	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM.

e. Comfort in aeroporto

n.	Indicatore	Unità di misura
12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti
13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti
14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) ¹ .	% passeggeri PRM soddisfatti

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 24 di 43

¹ Nel caso di attese superiori a 15 minuti devono essere resi disponibili adeguati spazi di sosta, come indicato nel Doc 30 ECAC.

f. Aspetti relazionali e comportamentali

n.	Indicatore	Unità di misura
15	Percezione sulla cortesia del personale (<i>infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale</i>).	% passeggeri PRM soddisfatti
16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti

4. MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Il gestore aeroportuale predispone periodiche attività di monitoraggio (*review/audit*) dei servizi erogati per verificare che gli standard di qualità stabiliti siano rispettati, secondo le modalità indicate nel documento metodologico allegato alla Circolare ENAC GEN 06 "La qualità dei servizi nel trasporto aereo. Le Carte dei servizi standard. Metodologia" (all. 2 alla Circolare).

Nel caso di affidamento a terzi dei servizi, gli standard sono concordati al momento della stipulazione del contratto.

Le organizzazioni che erogano i servizi di assistenza a loro volta predispongono un sistema di monitoraggio interno delle prestazioni dei servizi erogati e forniscono i relativi dati su richiesta dei gestori aeroportuali.

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 25 di
43**ALLEGATO 2****STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI DEL VETTORE AEREO
LINEE GUIDA**

1. Introduzione
2. I servizi di assistenza ai PRM
3. Fattori, indicatori e standard di qualità dei servizi di assistenza ai PRM
 - 3.1 Fattori di qualità dei servizi di assistenza per PRM
 - 3.2 Indicatori e standard di qualità associati ai fattori di qualità dei servizi di assistenza
 - 3.3 Servizi aggiuntivi
4. Monitoraggio delle prestazioni e della qualità dei servizi di assistenza



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 26 di 43

1. INTRODUZIONE

I servizi per i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta che ricadono sotto la responsabilità del vettore attengono sia alle attività di assistenza prestate a bordo sia alle attività tipiche dei punti vendita, come ad esempio la prenotazione, l'acquisto del biglietto, la richiesta di informazioni ai fini della identificazione della tipologia di disabilità secondo la classificazione dei codici IATA, la trasmissione delle informazioni al gestore sui servizi di assistenza richiesti sull'aeroporto di partenza, arrivo e transito.

Scopo del presente allegato è quello di fornire ai vettori uno schema sulla base del quale definire gli standard di qualità dei servizi erogati. Tali standard costituiscono parte integrante della Carta dei servizi dei vettori aerei di cui alla Circolare ENAC GEN 06.

Lo schema proposto in questo allegato riflette l'impostazione della Carta dei servizi del vettore, disciplinata dalla suddetta Circolare, ed è costituito da n. 5 fattori di qualità e n. 9 indicatori collegati.

I fattori di qualità e i relativi indicatori sono individuati sulla base dei servizi di assistenza elencati nell'Allegato II del Regolamento.

Si precisa che il Regolamento non prevede, in relazione ai diritti dei PRM, obblighi di adeguamento degli aeromobili già in uso da parte dei vettori, ma stabilisce che le esigenze specifiche dei PRM dovranno essere soddisfatte solo nel caso in cui un vettore proceda al riallestimento interno degli aeromobili già in flotta oppure nel caso di acquisto di nuovi aeromobili.

In generale, gli standard dei servizi di assistenza considerano sia i livelli minimi di qualità dei servizi sia il sistema delle procedure operative (comprendenti le procedure normali, di emergenza e i piani di contingenza), le condizioni di erogazione dei servizi e la gestione delle procedure di reclamo.

Unitamente agli standard di qualità il vettore pubblica, con le modalità di cui al par. 15 della Circolare, l'elenco dei servizi aggiuntivi disponibili sulla propria rete (par. 3.3) e le politiche di sicurezza applicate al trasporto dei PRM, specificando le procedure per richiedere l'assistenza speciale e le eventuali restrizioni.

2. I SERVIZI DI ASSISTENZA AI PRM

In generale i servizi ai PRM possono essere identificati con le misure che consentono al passeggero di:

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 27 di
43

- a) comunicare le necessità di assistenza (in accordo con i codici IATA/ECAC) al momento della prenotazione;
- b) conoscere le norme di sicurezza che il vettore applica al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, nonché le eventuali restrizioni al loro trasporto o al trasporto di attrezzature per la mobilità;
- c) consultare le informazioni sui voli e sui servizi di assistenza disponibili anche per via telematica (sito web del vettore, posta elettronica, etc);
- d) usufruire in modo gratuito dei servizi di prenotazione e di richiesta di assistenza speciale per via telefonica e/o telematica;
- e) trasportare in cabina i cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale;
- f) trasportare, oltre agli apparecchi medici, un massimo di due dispositivi di mobilità (i dispositivi costituiti da una coppia di elementi, come per esempio stampelle, racchette, etc. vengono conteggiati come un unico dispositivo) per persona con disabilità o a mobilità ridotta, comprese sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;
- g) accedere alle informazioni essenziali sul volo;
- h) richiedere e ottenere, ove nulla osti, un determinato posto a sedere temperando le esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta con i requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità;
- i) ottenere assistenza, se necessario, per raggiungere i servizi igienici;
- j) richiedere e ottenere, ove nulla osti, che l'eventuale persona di accompagnamento possa sedere vicino alla persona con disabilità o a mobilità ridotta¹;
- k) ottenere a bordo l'assistenza di competenza del vettore al fine di prendere il volo in coincidenza (ad esempio attraverso il coordinamento con il gestore dell'aeroporto di transito nel caso di ritardo).

¹ L'accompagnatore, qualora il passeggero con disabilità o a mobilità ridotta non sia indipendente, dovrà sedere accanto o comunque il più vicino possibile al passeggero compatibilmente con la configurazione di cabina e le norme di sicurezza applicate dal vettore.



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 28 di 43

3. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AI PRM

3.1 Fattori di qualità dei servizi di assistenza per PRM

I fattori di qualità riguardano aspetti rilevanti di carattere oggettivo e soggettivo:

- a) **Sicurezza per la persona (*safety*):** La sicurezza del PRM è fortemente condizionata sia dalla competenza del personale di cabina che dall'adeguatezza degli equipaggiamenti utilizzati a bordo per l'assistenza. Per stimare il livello di sicurezza percepita dal PRM si ricorre allo strumento del sondaggio.
- b) **Accessibilità alle informazioni:** Tutte le informazioni relative ai voli, ai casi di disservizio (cancellazione o ritardo prolungato del volo), alle disposizioni relative ai bagagli (sia da stiva che a mano) e alle misure di sicurezza adottate dal vettore devono essere accessibili, complete e corrette e disponibili a bordo, sul sito web del vettore, presso i punti vendita e sono fornite dall'operatore turistico.
- c) **Comunicazione con i passeggeri:** I vettori mettono in atto, a titolo gratuito, adeguati canali di comunicazione con i passeggeri per agevolare le richieste di informazioni, le prenotazioni, le richieste di assistenza speciale e l'inoltro di eventuali reclami.
- d) **Comfort in aeromobile:** Il vettore rileva tale fattore di qualità attraverso un sondaggio sul livello di benessere e soddisfazione del passeggero durante il volo.
- e) **Aspetti relazionali e comportamentali:** la cortesia e la professionalità del personale incidono sulla positiva percezione dell'assistenza ricevuta.

3.2. Indicatori e standard di qualità associati ai fattori di qualità dei servizi di assistenza

A ogni fattore di qualità, come definito nel paragrafo precedente, sono associati uno o più indicatori qualitativi o quantitativi in relazione alla variabile/parametro da valutare. Gli indicatori quantitativi sono misurabili con valori numerici rilevati attraverso misurazioni oggettive (es. conteggi); gli indicatori qualitativi sono, invece, monitorati attraverso rilevazioni periodiche costituite da sondaggi, osservazioni e interviste da eseguire sulla base del documento metodologico allegato alla Circolare ENAC GEN 06 "La qualità dei servizi nel trasporto aereo. Le Carte dei servizi standard. Metodologia" (all. 2 alla Circolare).

I vettori aerei fissano annualmente gli obiettivi di qualità al più elevato livello conseguibile, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati ai PRM.

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 29 di 43

a. Sicurezza per la persona (safety)

n.	Indicatore	Unità di misura
1	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo.	% passeggeri PRM soddisfatti
2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo.	% passeggeri PRM soddisfatti

b. Accessibilità alle informazioni

n.	Indicatore	Unità di misura
3	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto.	Esistenza di procedure aggiornate, efficaci e correttamente applicate.
4	Percezione della chiarezza delle informazioni di bordo anche in modalità accessibile.	% passeggeri PRM soddisfatti
5	Informazioni fornite a bordo sui transiti e i relativi gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile.	% informazioni fornite sulla totalità delle informazioni

c. Comunicazione con i passeggeri

n.	Indicatore	Unità di misura
6	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione.	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste.
7	Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale di PRM.	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM

d. Comfort in aeromobile

n.	Indicatore	Unità di misura
8	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile.	% passeggeri PRM soddisfatti



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 30 di 43

e. Aspetti relazionali e comportamentali

n.	Indicatore	Unità di misura
9	Percezione sulla cortesia del personale.	% passeggeri PRM soddisfatti

3.3 Servizi aggiuntivi

Per servizi aggiuntivi si intendono quei servizi non obbligatori finalizzati a migliorare il benessere e il *comfort* dei PRM in tutte le fasi del viaggio, dalla prenotazione all'arrivo a destinazione, con la finalità di garantire un'assistenza di livello superiore rispetto a quella prevista dalle norme. Trattandosi di servizi extra, il vettore indica nella propria Carta dei servizi gli specifici servizi aggiuntivi offerti ai passeggeri PRM nella propria rete di collegamenti e le eventuali agevolazioni tariffarie.

Detti servizi comprendono:

- codice personale per la profilazione facoltativa delle esigenze di assistenza dei PRM;
- possibilità di pre-notifica attraverso il sito web;
- facilitazione tariffaria per l'accompagnatore di un PRM nel caso in cui tale figura sia richiesta obbligatoriamente;
- possibilità di modificare gratuitamente, alle condizioni da specificare, il nominativo dell'accompagnatore di un PRM, nel caso in cui tale figura sia richiesta obbligatoriamente;
- disponibilità, nei maggiori scali nazionali e internazionali, e in funzione della frequenza dei voli, di postazioni sempre attive per il *check-in* automatico accessibili ai PRM;
- disponibilità a bordo dei *Safety Briefing Card* in formato accessibile per passeggeri non vedenti o ipovedenti;
- presenza a bordo di pulsanti di chiamata riconoscibili ai passeggeri non vedenti o ipovedenti;
- navetta di collegamento con la città in relazione all'orario dei voli accessibile ai PRM.

4. MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Il vettore predispone periodiche attività di monitoraggio (*review/audit*) dei servizi erogati per verificare che gli standard di qualità stabiliti siano rispettati secondo le modalità indicate nel documento metodologico allegato alla Circolare ENAC GEN 06 "La qualità dei servizi nel trasporto aereo. Le Carte dei servizi standard. Metodologia" (all. 2 alla Circolare).

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 31 di
43

ALLEGATO 3

FORMAZIONE DEL PERSONALE DI ASSISTENZA AI PRM
LINEE GUIDA

1. Introduzione
2. I moduli di formazione
3. Formazione del personale in contatto con il pubblico viaggiante - modulo 1
4. Formazione del personale che presta assistenza in aeroporto - modulo 2
5. Formazione del personale che presta assistenza a bordo - modulo 3



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 32 di 43

1. INTRODUZIONE

Il Regolamento prevede, all'articolo 11, lett. a), che i vettori aerei e i gestori aeroportuali assicurino *"che tutto il proprio personale, compreso il personale alle dipendenze di un subappaltatore, che fornisce un'assistenza diretta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sia in grado di soddisfare le necessità di tali persone, a seconda della disabilità o dell'handicap motorio"*.

Ai sensi dell'articolo 11, lett. b) dello stesso Regolamento, i vettori e i gestori sono, inoltre, tenuti a fornire al personale che lavora a diretto contatto con i viaggiatori una formazione incentrata sulla disabilità e sul principio di non discriminazione e parità di trattamento.

I gestori aeroportuali e i vettori aerei hanno, pertanto, una responsabilità diretta per la formazione del proprio personale e sono tenuti a garantire che le società subappaltatrici di cui si avvalgono provvedano alla necessaria formazione. In questo secondo caso, gli standard di qualità dei servizi di assistenza sono concordati in sede di stipula del contratto, unitamente a strumenti di monitoraggio e controllo sistematico sui servizi erogati.

Per le attività di formazione e aggiornamento del personale, il gestore e il vettore possono avvalersi nelle fasi di progettazione e/o di erogazione, della collaborazione di organizzazioni pubbliche o private operanti nel settore sociale con specifiche finalità e competenze in materia di disabilità.

I reclami che evidenziano disservizi sull'assistenza ricevuta o deviazioni rispetto agli standard di qualità stabiliti sono utilizzabili per adeguare e migliorare i programmi di formazione.

I dati relativi alla formazione del personale vengono registrati anche ai fini della programmazione dei corsi periodici di aggiornamento.

Scopo del presente allegato è fornire ai gestori aeroportuali, ai vettori aerei e a eventuali società sub-appaltatrici, linee guida sui cui basare i rispettivi programmi di formazione del proprio personale.

2. I MODULI DI FORMAZIONE

Il Doc. 30 Allegato 5G dell'ECAC prevede l'articolazione del programma di formazione per il personale del trasporto aereo in 3 moduli specifici:

- modulo 1: contiene il programma di formazione per il personale che, nello svolgimento del suo lavoro, pur non prestando direttamente assistenza ai PRM, può entrare in contatto con i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (ad es. personale navigante, personale addetto al check-in, alla



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 33 di 43

- security, ai banchi di informazione, alle biglietterie e alle attività commerciali);
- modulo 2: contiene il programma di formazione specifico per il personale addetto all'assistenza dei PRM in aeroporto (ad es. il personale che li accompagna o che li aiuta a trasferirsi dalla propria sedia a ruote a un'altra o che li assiste nelle operazioni di imbarco/sbarco e di ritiro dei bagagli e nelle procedure di emergenza);
 - modulo 3: contiene il programma di formazione specifico per il personale di bordo, che include le diverse forme di assistenza durante tutte le fasi del viaggio.

Tale formazione è assicurata al personale neo-assunto prima dell'entrata in servizio.

La durata minima di un corso di formazione tipo non può essere inferiore a quattro ore per il modulo 1 e a otto ore per i moduli 2 e 3.

Ogni anno sono previsti corsi di aggiornamento per ogni categoria di personale, ad eccezione del personale a contatto del pubblico viaggiante e degli addetti ai bagagli per i quali l'aggiornamento è previsto ogni due anni.

La durata minima di un corso di aggiornamento tipo non può essere inferiore a due ore per il modulo 1 e a quattro ore per i moduli 2 e 3.

I corsi di formazione e di aggiornamento possono prevedere, per la sola parte teorica, l'utilizzo di piattaforme di *e-learning*.

Si ritiene opportuno, ai fini della standardizzazione dei programmi di formazione, dare indicazioni sui contenuti minimi da prevedere, sulla base del Doc. 30, all. 5G, all. 1.

Ferma restando una base formativa comune, la formazione viene erogata tenendo conto della funzione svolta e della relativa realtà organizzativa.

Tutti i programmi, sia nella parte teorica che pratica, prevedono la formazione per le tre principali classi di disabilità: motorie, sensoriali e intellettive.

3. FORMAZIONE DEL PERSONALE IN CONTATTO CON IL PUBBLICO VIAGGIANTE – MODULO 1

Il modulo 1 è dedicato al personale che, nello svolgimento del proprio lavoro può entrare in contatto con i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, pur non prestando direttamente assistenza ai PRM. Tale modulo è propedeutico ai moduli 2 e 3.

Nel definire il grado di approfondimento con cui trattare gli argomenti del modulo e l'eventuale loro eventuale integrazione con esercitazioni pratiche, si tiene conto degli aspetti di sicurezza



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 34 di 43

del volo (caso del personale navigante), nonché delle conoscenze e tecniche specifiche di ispezione (caso del personale di *security*). L'allegato 5-B del Doc. 30 ECAC fornisce utili indicazioni per gli argomenti e le tecniche che devono essere note al personale di *security* nel caso di ispezioni a PRM.

Si raccomanda che il personale navigante di condotta abbia adeguata formazione sulla parte normativa che consenta loro di approfondire il tema dei diritti dei PRM.

Il programma di formazione comprende i seguenti argomenti:

A. Normativa di riferimento

- Regolamenti Europei , Documentazione ICAO, ECAC, IATA, in particolare il Regolamento (CE) 1107/2006, Doc. 30 ECAC con gli allegati 5-A, 5-B, 5-C, 5-D e 5-E; Legge 67/2006 relativa alle "Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni", art. 14 Convenzione Europea dei Diritti dell'uomo, ICF, documento emanato dall'OMS il 22 maggio 2001, Convenzione ONU Tutela dei diritti delle persone con disabilità del 13/12/2006, US Air Carrier Access Act 14 CFR Part 382, Risoluzione 700 della IATA).

B. Aree di formazione

- Conoscenza delle varie disabilità;
- Assistenza ai PRM;
- Statistiche;
- Cause della disabilità;
- Persone con difficoltà di deambulazione;
- Persone che utilizzano la sedia a rotelle;
- Disabili visivi;
- Persone non udenti;
- Persone con disturbi nel linguaggio;
- Persone con disturbi cognitivi;
- Persone con problemi di salute mentale;
- Le disabilità "invisibili";
- Altre disabilità.



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 35 di
43

C. Conoscenze e competenze da acquisire

- Conoscenza delle diverse disabilità, al fine di riconoscere i passeggeri con disabilità fisiche, sensoriali, "invisibili", cognitive o con problemi di salute mentale e adottare un comportamento adeguato;
- Conoscenza delle barriere che ciascuna disabilità incontra, comprese le barriere attitudinali, ambientali/fisiche e organizzative;
- Conoscenza del ruolo, dei comportamenti e delle esigenze dei cani-guida;
- Capacità di gestire situazioni non previste (come lunghi ritardi, problemi di salute, ecc);
- Abilità relazionali e conoscenza dei metodi per comunicare con persone non udenti e non vedenti, con disturbi del linguaggio e con deficit cognitivi o problemi di salute mentale;
- Adeguato utilizzo delle sedie a rotelle e degli altri ausili per la mobilità al fine di evitarne il danneggiamento (per tutto il personale addetto alla gestione dei bagagli);
- Approfondimento della conoscenza sulle disabilità per garantire che la dignità delle persone con disabilità e a mobilità ridotta sia preservata, soprattutto durante i controlli di sicurezza. Richiesta di informazione al PRM sulle proprie preferenze (in caso di sollevamento e contatto fisico).

4. FORMAZIONE DEL PERSONALE CHE PRESTA ASSISTENZA IN AEROPORTO - MODULO 2

Il programma di formazione previsto dal modulo 2 è riservato al personale aeroportuale che presta assistenza diretta ai PRM e che ha già frequentato il modulo 1.

Il corso è incentrato sui diversi tipi di disabilità e sulle relative forme di assistenza e include necessariamente esercitazioni pratiche ad integrazione della parte teorica.

Il modulo 2 si articola in tre fasi:

A. Aree di formazione:

- descrizione del lavoro e potenziali rischi;
- statistiche, tendenze e pronostici;
- cause delle disabilità;
- meccanica del sollevamento (teoria e pratica);
- assistenza alle persone con difficoltà di deambulazione;
- assistenza alle persone che usano la sedia a rotelle;



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 36 di 43

- assistenza ai disabili visivi (teoria e pratica);
- assistenza alle persone non udenti (teoria e pratica);
- assistenza alle persone con disturbi cognitivi e con problemi di salute mentale (teoria);
- principi di base sull'assistenza in aeroporto nelle sue diverse fasi: *check-in*, controlli doganali e di sicurezza, recupero bagagli, oggetti smarriti, ecc);
- tecniche di primo soccorso (tale corso è tenuto da un'organizzazione o da un insegnante certificato per fornire formazione di primo soccorso).

B. Conoscenze e competenze da acquisire

Il personale addetto all'assistenza ai PRM in aeroporto deve possedere le necessarie conoscenze al fine di distinguere i diversi tipi di disabilità (e i corrispondenti codici IATA), per essere in grado di garantire la forma di assistenza più adeguata. Pertanto il programma fornisce una formazione su:

- assistenza a un passeggero che utilizza una sedia a rotelle a trasferirsi su un'altra sedia a rotelle;
- assistenza a una persona che viaggia con un cane di assistenza (incluso il ruolo e le esigenze del cane-guida);
- tecniche per l'accompagnamento dei passeggeri non vedenti e ipovedenti e per la movimentazione e il trasporto dei cani guida e degli altri cani di assistenza;
- conoscenza e impiego dei vari tipi di strumenti e apparecchiature, come descritte nell'all.5 D 1.3 del Doc. 30 ECAC che utilizzano le persone sia con disabilità motorie che con disabilità sensoriali;
- conoscenza delle diverse procedure di imbarco e sbarco e dei dispositivi utilizzati, al fine di tutelare non solo la sicurezza, ma anche la dignità delle persone con disabilità e a mobilità ridotta;
- consapevolezza dell'importanza di un'assistenza affidabile e professionale e del possibile senso di vulnerabilità che i passeggeri con disabilità possono avvertire durante il viaggio, a causa della loro totale dipendenza dall'assistenza fornita;
- tecniche di primo soccorso (tale corso è tenuto da una organizzazione o altro soggetto certificato per fornire formazione di primo soccorso).



5. FORMAZIONE DEL PERSONALE CHE PRESTA ASSISTENZA A BORDO - MODULO 3

Il programma di formazione previsto dal modulo 3 è riservato al personale di bordo. Il modulo 1 è propedeutico.

Il corso è incentrato sui diversi tipi di disabilità e sulle relative forme di assistenza e include necessariamente esercitazioni pratiche ad integrazione della parte teorica.

Il modulo 3 si articola in tre fasi:

A. Aree di formazione:

- struttura degli aeromobili e legislazione;
- meccanica del sollevamento (teoria e pratica);
- assistenza alle persone con difficoltà di deambulazione;
- assistenza alle persone che usano la sedia a rotelle;
- assistenza di persone con disabilità degli arti superiori (braccia e mani);
- assistenza ai disabili visivi (teoria e pratica);
- assistenza alle persone non udenti (teoria e pratica);
- assistenza alle persone con disturbi cognitivi e con problemi di salute mentale (teoria).

B. Conoscenze e competenze da acquisire

Il personale di bordo deve possedere le necessarie conoscenze al fine di distinguere i diversi tipi di disabilità, per essere in grado di garantire la forma di assistenza più adeguata. Pertanto il programma fornisce una formazione su:

- se richiesto dall'operatore, le procedure per il sollevamento di un passeggero con una disabilità fisica dal posto a sedere alla sedia a rotelle di bordo (se presente) e viceversa;
- modalità di utilizzo della sedia a rotelle di bordo (se disponibile);
- localizzazione a bordo dei posti a sedere idonei ai PRM;
- localizzazione a bordo dei posti a sedere idonei ai passeggeri con i cani di assistenza e relative norme di sicurezza;
- stivaggio delle attrezzature per la mobilità;
- adeguato briefing sulla sicurezza e le relative informazioni da fornire prima del volo;
- procedure da adottare in caso di emergenza come la decompressione o l'evacuazione.

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 38 di
43**ALLEGATO 4****PROCEDURA PER L'IRROGAZIONE DELLE SANZIONI PER VIOLAZIONE DELLE
DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO CE N. 1007/2006**

1. Premessa
2. Scopo
3. Accertamento
4. Contestazione e notificazione
5. Pagamento in misura ridotta
6. Obbligo del rapporto
7. Controdeduzioni dei soggetti interessati
8. Ordinanza-ingiunzione
9. Criteri per la determinazione della sanzione amministrativa pecuniaria
10. Opposizione all'ordinanza-ingiunzione



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 39 di 43

1. PREMESSA

Il Regolamento CE n. 1107/2006 (d'ora innanzi, semplicemente, Regolamento) stabilisce che ogni Stato membro designa uno o più organismi responsabili dell'applicazione delle disposizioni regolamentari per quanto riguarda i voli in partenza o in arrivo negli aeroporti situati nel proprio territorio e rinvia alla legislazione degli Stati membri per quanto attiene agli aspetti sanzionatori disponendo, altresì, che le sanzioni siano efficaci, proporzionate e dissuasive.

A tali disposizioni è stata data attuazione con il Decreto Legislativo 24 febbraio 2009, n. 24 che introduce la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni ivi contenute e designa l'ENAC quale organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento CE n. 1107/2006 e con il Decreto del Ministro dei Trasporti 24 luglio 2007, n. 107/T.

2. SCOPO

Scopo del presente allegato è stabilire le modalità per l'accertamento, la contestazione e l'irrogazione delle sanzioni alla luce dei principi generali in materia di sanzioni amministrative contenuti nella legge 24 novembre 1981, n. 689.

3. ACCERTAMENTO

La Direzione Aeroportuale dell'ENAC, competente sull'aeroporto presso il quale è avvenuta la violazione, intraprende d'ufficio o a seguito di segnalazioni/reclami la fase di accertamento della violazione, che consiste nell'assumere informazioni, procedere all'esecuzione di ispezioni, eseguire rilievi al fine di verificare e documentare la violazione ai diritti dei PRM previsti dal Regolamento.

L'accertamento contiene una sintetica esposizione dei fatti accertati e una succinta motivazione delle violazioni riscontrate a fronte delle disposizioni di cui al Regolamento.

Per le violazioni commesse dai gestori aeroportuali, l'accertamento è effettuato dalla competente Direzione Aeroportuale.

Per le violazioni commesse dai vettori, loro agenti o operatori turistici, la competenza è della Direzione Aeroportuale dell'aeroporto:

1. di partenza o di transito
2. presso cui è in arrivo il volo interessato

L'ipotesi di cui al n.1 trova applicazione per le violazioni compiute da:

- vettori al momento dell'imbarco o dello sbarco/imbarco in caso di transiti;



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 40 di 43

- vettori e loro agenti o operatori turistici al momento della prenotazione del volo;
- vettori comunitari per la violazione degli obblighi di formazione del proprio personale e di assistenza dei PRM durante il volo;
- vettori e loro agenti o operatori turistici per la violazione degli obblighi di informazione dei PRM.

L'ipotesi di cui al n. 2 trova applicazione per le violazioni compiute dai vettori comunitari per voli provenienti da uno Stato extra UE.

4. CONTESTAZIONE E NOTIFICAZIONE

La violazione, ove sia possibile, è contestata immediatamente al trasgressore; in alternativa gli estremi della violazione sono notificati presso la sua sede legale entro 90 giorni dalla data di accertamento, nel caso di notificazione nel territorio della Repubblica, ovvero entro 360 giorni, al di fuori del territorio stesso.

La notificazione può essere effettuata, con le modalità previste dal codice di procedura civile, anche dall'Ispettore che ha accertato la violazione.

La notificazione avviene prioritariamente tramite posta elettronica certificata in ossequio a quanto stabilito dal Codice dell'amministrazione digitale, subordinatamente, nell'ordine, per mezzo del servizio postale o tramite l'Ufficio notifiche, esecuzioni e protesti (UNEP) istituito presso le Corti d'appello o i Tribunali.

Nel caso in cui il vettore trasgressore sia straniero e sprovvisto di sede di rappresentanza sul territorio dello Stato italiano oppure non sia ivi stabilito, si applica la procedura per la notifica degli atti giudiziari ed extragiudiziari da effettuarsi in un Paese comunitario di cui al Regolamento (UE) n. 1393/2007 ovvero secondo quanto previsto dalle pertinenti convenzioni internazionali nel caso di Paesi extracomunitari (utili indicazioni sono reperibili sul sito del Ministero degli Affari Esteri). In mancanza di procedure efficaci per la notifica nei Paesi extracomunitari, si provvede tramite l'Autorità consolare secondo la disciplina dettata dagli articoli 37, 77 e 78 del Decreto legislativo 3 febbraio 2011, n. 71, recante ordinamento e funzioni degli uffici consolari, ai sensi dell'articolo 14 comma 18, della legge 28 novembre 2005, n. 246.



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 41 di 43

5. PAGAMENTO IN MISURA RIDOTTA

Ai sensi dell'art. 16 della Legge 24 novembre 1981, n. 689, il trasgressore è ammesso al pagamento di una somma in misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista, ovvero, se più favorevole, pari al doppio del minimo della sanzione, oltre alle spese di procedimento. I soggetti interessati provvedono al pagamento entro 60 giorni dalla notificazione indicando gli estremi del verbale di accertamento e trasmettendo copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento alla Direzione aeroportuale al fine dell'archiviazione del procedimento.

L'importo oggetto del pagamento in misura ridotta comprende le spese del procedimento e di notificazione, da indicarsi distintamente.

6. OBBLIGO DEL RAPPORTO

Qualora, entro 60 giorni dalla notificazione non sia stata effettuato il pagamento in misura ridotta, l'ispettore che ha accertato la violazione redige un rapporto contenente le risultanze dell'accertamento che trasmette, con la prova delle eseguite contestazioni e notificazioni, al dirigente della Direzione Aeroportuale di appartenenza.

7. CONTRODEDUZIONI DEI SOGGETTI INTERESSATI

I soggetti interessati hanno diritto di far pervenire, entro 30 giorni dalla data di notificazione del verbale di contestazione, presso la Direzione Aeroportuale competente, scritti difensivi e documenti e/o chiedere di essere ascoltati.

8. ORDINANZA-INGIUNZIONE

Nel caso in cui ritenga fondato l'accertamento e quindi sussistente la violazione, la Direzione Aeroportuale competente determina con Ordinanza motivata la somma dovuta ingiungendone il pagamento al vettore aereo, altrimenti adotta ordinanza motivata di archiviazione.

La somma ingiunta comprende l'importo della sanzione e le spese del procedimento, incluse quelle di notifica.

L'Ordinanza di ingiunzione o di archiviazione è notificata al trasgressore vettore aereo presso la sua sede legale con le modalità previste dal codice di procedura civile.



Circolare

GEN-02B

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 42 di
43

Se l'accertamento è scaturito da un reclamo o da una segnalazione, la Direzione Aeroportuale ne informa l'autore dell'esito del procedimento sanzionatorio, sia che venga disposta l'archiviazione sia che venga comminata la sanzione amministrativa pecuniaria.

L'ordinanza di archiviazione è trasmessa anche all'agente accertatore.

Il pagamento è effettuato tramite versamento sul conto corrente postale dedicato avente le seguenti coordinate:

IBAN: IT 10 Y 07601 03200 000073802175

SWIFT BIC: BPPIITRRXXX

intestato all'ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - Viale del Castro Pretorio, 118 - 00185 Roma.

Sulla causale del versamento, oltre al numero della ordinanza-ingiunzione che irroga la sanzione, è riportato anche il codice "SANZ06" che identifica le sanzioni per violazione al Reg.(CE) n. 1107/2006 rispetto alle altre tipologie di sanzioni irrogate dall'Ente.

Il termine per il pagamento è di 30 giorni dalla data di notificazione dell'ordinanza-ingiunzione, nel caso di notificazione nel territorio della Repubblica, e di 60 giorni, se la notifica viene eseguita fuori del territorio nazionale.

Copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento è tempestivamente inviata alla Direzione Aeroportuale che ha irrogato la sanzione.

9. CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DELLA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA

Le sanzioni amministrative pecuniarie stabilite dal D. Lgs. n. 24/2009 prevedono un importo minimo e uno massimo, nell'ambito della quale l'ENAC determina in concreto la somma da pagare in base ai criteri per l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'art. 11 della L. 689/81:

- gravità della violazione;
- opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
- personalità del trasgressore;
- condizioni economiche del trasgressore.

10. OPPOSIZIONE ALL'ORDINANZA-INGIUNZIONE

**Circolare****GEN-02B**

Applicazione del Regolamento (CE) n. 107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

13/05/2021

pag. 43 di
43

Ai sensi dell'art. 22 della Legge 24 novembre 1981, n. 689, avverso l'Ordinanza-ingiunzione di pagamento, il trasgressore può proporre opposizione davanti al giudice ordinario del luogo in cui è stata commessa la violazione, entro 30 giorni dalla notificazione del provvedimento, ovvero entro 60 giorni se la sede legale del vettore aereo si trova al di fuori del territorio nazionale.

Il giudice competente è individuato a norma dell'articolo 22 bis della Legge 24 novembre 1981, n. 689.

Nel caso di mancato pagamento o di mancata opposizione entro i predetti termini, la Direzione Aeroportuale competente avvia il procedimento per il recupero coattivo delle somme dovute mediante iscrizione a ruolo degli importi dovuti dai debitori per sanzioni, interessi e spese ed il successivo invio al concessionario.

Il Direttore Generale

Dott. Alessio Quaranta