

STANDARD DI RIFERIMENTO per la sezione dedicata alle assistenze speciali nei siti web delle Società di Gestione Aeroportuale – edizione ottobre 2012.

PREMESSA

I dati statistici raccolti in sede aeroportuale e relativi alle assistenze erogate a livello nazionale indicano il perdurare significativo (37%) anche per l'anno 2011 di pax PRM che non effettuano la prenotazione anticipata del servizio dedicato. La mancata prenotazione anticipata incide in modo rilevante sul buon andamento dell'intera attività in ambito aeroportuale e può determinare casi di negato imbarco (giustificato) da parte dei vettori.

Dai risultati del monitoraggio effettuato dall'Ufficio Carta dei Diritti e Qualità Servizi Aeroportuali sui siti web dei Gestori Aeroportuali è emerso che, pur essendo le informazioni necessarie sempre presenti, la ricerca delle stesse in alcuni casi non è lineare, non vi è facilità di consultazione e le modalità di pubblicazione/impaginazione sono eterogenee.

È altrettanto provato che la pianificazione e, quindi, la facilità di accedere alle informazioni necessarie, sia di grande rilevanza per la migliore riuscita di un viaggio delle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Pertanto, ritenuto necessario definire uno standard condiviso, con nota prot. 0051801/CCA del 23 aprile 2012 è stato istituito un Gruppo di Lavoro in collaborazione con ASSAEROPORTI, Aeroporti di Puglia S.p.A. e GE.SA.C. S.p.A.

Il lavoro congiunto ha portato all'elaborazione e alla condivisione di STANDARD DI RIFERIMENTO per la sezione dedicata alle assistenze speciali nei siti web delle Società di Gestione Aeroportuale.

SCOPO

*Assicurare che le informazioni relative al servizio di assistenza ai PRM nei siti web dei Gestori Aeroportuali siano accessibili ai sensi della Legge 9 gennaio 2004, n.4 (vedi legenda *), complete e corrette come previsto dal Regolamento (CE) n.1107/2006, avendo comunque presente l'obiettivo generale del miglioramento continuo del livello della qualità del servizio erogato ai passeggeri diversamente abili o a mobilità ridotta.*

STANDARD DI RIFERIMENTO

Inserimento nella home page del sito di un box individuato da un logo comune per tutti i siti dei Gestori nazionali (allegato Logo e Manuale d'utilizzo) "Assistenze speciali" con testo alternativo <L'assistenza speciale può essere richiesta da tutte le persone con disabilità o a mobilità ridotta (es. disabilità fisica, handicap mentale o per ragioni di età). >

1. La pagina dedicata dovrà contenere

- **Informazioni**

- Nome della Società, indirizzo, sede e contatti

- **Modalità per richiedere l'assistenza speciale**

- La sezione dedicata alle modalità per richiedere l'assistenza speciale nei siti web dei gestori aeroportuali dovrà dare indicazioni circa il modo corretto per richiedere il servizio.

Esempio: <<La richiesta di assistenza e le esigenze particolari del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta devono essere notificate all'atto della prenotazione al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico o, al più tardi, almeno quarantotto ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata. >>

- Inoltre, per informare i passeggeri in merito al significato attribuito alle codifiche utilizzate dagli operatori, sarà utile riportare in questa sezione la codifica IATA (vedi tabella riportata alla *legenda ***)
- Infine, potrà essere inclusa una informativa circa la possibilità che il vettore aereo richieda ulteriori notizie al passeggero PRM al fine di predisporre il servizio tenendo conto delle esigenze specifiche.

Esempio: << Il vettore aereo al fine di offrire un servizio mirato a soddisfare le esigenze specifiche del passeggero PRM potrebbe richiedere ulteriori informazioni relativamente alle modalità dell' assistenza richiesta, all'eventuale trasporto/utilizzo di apparecchiature mediche e /o ausili per la mobilità, all'eventuale necessità di viaggiare con cani da assistenza riconosciuti >>

- **In aeroporto**

- Indicazioni sui tempi raccomandati per l'arrivo in aeroporto, al fine di svolgere le pratiche per l'accettazione (check-in):

Esempio: << Il PRM che si reca direttamente al check-in deve presentarsi:

1) all'ora stabilita e pubblicata dal vettore aereo o dal suo agente, dall'operatore turistico o dal gestore aeroportuale; o

2) qualora non sia stato stabilito un orario, il Regolamento 1107/2006 prevede almeno un'ora prima dell'ora di partenza pubblicata.

Il PRM che arriva a un punto designato all'interno del perimetro aeroportuale deve presentarsi:

1) all'ora stabilita e pubblicata dal vettore aereo o dal suo agente o dall'operatore turistico oppure dal gestore aeroportuale; o

2) qualora non sia stato stabilito un orario, il Regolamento 1107/2006 prevede almeno due ore prima dell'ora di partenza pubblicata.>>

- Ubicazione dei Parcheggi dedicati e informazioni relative
- Ubicazione dei Punti di chiamata per l'assistenza e quant'altro utile per raggiungere l'aerostazione (es. back up in caso di malfunzionamento dei Punti di chiamata)
- Ubicazione e informazioni relative alla "Sala amica" e/o aree di attesa pre-imbarco
- Informazioni su percorsi tattili
- Informazioni sui collegamenti ferroviari/bus
- Informazioni sull'assistenza per l'imbarco e il ritiro del bagaglio a mano e da stiva senza addebito indicando il costo dei servizi a pagamento (n.b. specificando che l'assistenza per il passeggero e per il bagaglio come sopra individuato sarà fornita dal posto a sedere in aereo sino al punto designato all'esterno)
- Elenco servizi e mezzi disponibili (es. numero e tipo ambulift, wch per particolari esigenze)
- Informazioni specifiche sull'assistenza ai minori con disabilità.

- **Standard di Qualità**
 - Lista completa degli standard qualitativi dell'aeroporto, secondo le previsioni dell'Allegato I alla Circolare ENAC GEN 02 dell'8 luglio 2008.
- **Reclami**
 - Modalità per la presentazione di un reclamo
 - Modulistica
 - Indicazione dei tempi fissati per il riscontro
- **Informazioni stampabili**
 - Regolamento (CE) n.1107/2006
 - Standard di qualità
 - Informazioni sul servizio di assistenza
 - Mappe dell'aerostazione
 - Altro
- **Link Utili**
 - U.E.
 - ENAC
 - Siti dei vettori che servono l'aeroporto con rimando alla pagina delle Assistenze Speciali

LEGENDA** definizione inserita nella Legge 9 gennaio 2004, n.4. "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici": La capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.

LEGENDA ** CODIFICHE IATA

| | |
|----------------------------------|---|
| WCHR (WHEEL CHAIR RAMP) | Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione. |
| WCHS (WHEEL CHAIR STAIR) | Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione. |
| WCHC (WHEEL CHAIR COMPLETELY) | Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto. |
| DEAF | Passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola. |
| BLIND | Passeggero con menomazione della vista (distinguere non vedente e ipovedente) |
| DEAF/BLIND | Passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi. |
| DPNA | Passeggeri con problemi intellettivi o comportamentali |

PER FACILITARE LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI DEDICATE SUL SITO

- Pagina dedicata sul sito in Italiano e in Inglese
- Diffusione delle informazioni relative ai PRM su tutte le piattaforme digitali informative a disposizione dell'aeroporto - Il sito internet dell'aeroporto non è il solo punto di contatto tra l'utenza e i gestori ma sempre di più sarà affiancato (e probabilmente superato) da altre modalità di comunicazione digitale che gli aeroporti devono necessariamente considerare: applicazioni per smartphone e tablet e ambienti social. Queste nuove forme permettono un'interazione più immediata e personale con l'utenza e si prestano bene a diffondere messaggi e istruzioni in maniera semplice e diretta, bypassando la problematica della complessa alberatura dei siti web.
- Assicurarsi che il motore di ricerca del proprio sito risponda in maniera corretta per consentire al passeggero la ricerca tramite parole chiave inerenti alle tematiche PRM.
- Realizzare in ogni sito un footer (la chiusura in basso della pagina) che contenga i link diretti ad alcuni contenuti chiave del sito(quello alla sezione dei PRM è necessario).
- Link al sito dell'Enac nella sezione dedicata ai PRM che rimandi alle pagine dedicate alle Assistenze Speciali on-line nei siti dei Gestori nazionali.