



---

**ANNESSO 5-A: OPUSCOLO INFORMATIVO PER PERSONE CON  
DISABILITÀ O PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM) CHE SONO  
VIAGGIATORI OCCASIONALI O CHE VOLANO PER LA PRIMA VOLTA**

---

**1. INTRODUZIONE**

- 1.1 Come persona con disabilità o persona a mobilità ridotta (PRM) si dovrebbe essere in grado di godere delle stesse opportunità di viaggio via aria di chiunque altro.
- 1.2 Negli Stati Membri UE i tuoi diritti sono tutelati dal Regolamento (CE) N 1107/2006. Esso stabilisce l'assistenza che dev'essere fornita sia dall'aeroporto che dal vettore e specifica che tale assistenza deve essere a titolo gratuito.
- 1.3 La maggior parte dei servizi di cui avrai bisogno saranno offerti gratuitamente, come ad esempio l'assistenza per l'imbarco. Tuttavia è opportuno, in fase di prenotazione, assicurarsi che non dovranno essere corrisposti ulteriori pagamenti.
- 1.4 Gli Stati Membri ECAC non-EU dovrebbero applicare disposizioni simili, come raccomandato dalla Conferenza Europea dell'aviazione civile (ECAC).
- 1.5 Per assicurarsi che tutto proceda bene ed il tuo viaggio risulti meno stressante e più confortevole possibile, ci sono delle semplici indicazioni da seguire:
- a) Assicurati di avere tutte le informazioni necessarie prima di finalizzare i tuoi piani di viaggio.
  - b) Sii realistico sulle tue esigenze, in particolare se non riesci a camminare per lunghe distanze senza un supporto. Alcune volte le distanze tra i banchi check-in e i gate di partenza potrebbero essere molto ampie.
  - c) Verifica che il vettore aereo o il tour operator sia in grado di soddisfare tali esigenze.
  - d) Contattali in modo da assicurarti che loro siano al corrente, capiscano e possano soddisfare le tue particolari esigenze.
  - e) Non dare per scontato che l'aiuto sarà disponibile "su richiesta". La migliore strategia è quella di prenotare l'assistenza con almeno 24 ore di anticipo.
  - f) Non dare per scontato che il personale conosca il modo migliore per sollevarti o muoverti – se non te lo chiedono, diglielo! Sebbene in tutti gli stati Europei l'intero staff

dovrebbe essere stato formato su come sollevare in sicurezza, etc., è sempre meglio comunicare quali sono le esigenze e le preferenze particolari.

- 1.6 Anche il vettore aereo ha responsabilità nei tuoi confronti in quanto passeggero. Entrambi dovete quindi fare la vostra parte in modo da rendere il viaggio più comodo e meno stressante possibile.
- 1.7 Ai sensi di accordi internazionali e della legge UE, il risarcimento per bagagli personali smarriti o danneggiati (inclusa l'attrezzatura per la mobilità) è soggetto a limiti che potrebbero non coprire i costi reali della riparazione o della sostituzione. È quindi raccomandato di verificare prima del viaggio il limite della propria assicurazione di viaggio e che essa copra anche l'attrezzatura per la mobilità. Potrebbe essere necessario estendere la copertura assicurativa a questo ambito.

## **2. OTTENERE LE INFORMAZIONI DI CUI HAI BISOGNO**

### **2.1 ASSISTENZA**

- 2.1.1 Nella tua nazione potrebbero esserci delle organizzazioni specializzate in grado di consigliarti sui servizi offerti dai vari aeroporti e vettori aerei. Di solito, esse hanno un'ampia esperienza con persone con disabilità e PRM e sono in grado di offrire consulenza informata sui servizi disponibili. Alcune potrebbero anche essere in grado di gestire direttamente l'organizzazione del tuo viaggio.
- 2.1.2 In alternativa, è consigliabile di utilizzare il personale per l'assistenza speciale di una particolare agenzia di viaggio, agenzia di prenotazione o vettore aereo. È fondamentale che, in fase di prenotazione, tu informi l'agente o il vettore aereo sulle tue particolari esigenze di viaggio in modo che possano essere incluse nella tua prenotazione. È raccomandato che tu richiedi una conferma scritta per assicurarti che abbiano attentamente registrato le tue necessità.

### **2.2 Le tue esigenze**

- 2.2.1 I vettori aerei utilizzano un sistema di codifica riconosciuto a livello internazionale per identificare il livello di assistenza che sono chiamati a fornire a determinate persone con disabilità e PRM. Una copia di tale lista è in allegato.
- 2.2.2 Le domande che l'agente (o attraverso di loro, il vettore aereo) potrebbero sembrare invadenti ma sono necessarie per assicurare che tu riceva il servizio di cui hai bisogno. Di seguito troverai degli esempi di domande che potrebbero esserti poste:

- Quali sono le tue esigenze?
- Riesci a camminare attraverso il terminal dell'aeroporto fino all'aeromobile, o hai bisogno di una sedia a rotelle/buggy?
- Nel caso in cui tu abbia bisogno di una sedia a rotelle, utilizzerai la tua?
- La sedia a rotelle è:
  - ripiegabile?
  - a trazione elettrica?<sup>1</sup>
- Quali sono il peso e le dimensioni della tua sedia a rotelle (larghezza e lunghezza)?
- Hai bisogno di qualcuno che ti spinga nella tua sedia a rotelle?
- Sei in grado di salire e scendere le scale dell'aeromobile, o avrai bisogno di assistenza per l'imbarco e lo sbarco?
- Riesci a spostarti autonomamente da una sedia a rotelle?
- Sei in grado di camminare all'interno dell'aeromobile, o avrai bisogno di utilizzare la sedia a rotelle di bordo, nel caso ce ne fosse una?
- Hai bisogno di sapere se nell'aeromobile sarà presente una toilette accessibile con la sedia a rotelle di bordo?
- Di che tipo di assistenza avrai bisogno, eventualmente, durante il volo? Si prega di specificare. Il vettore aereo non può fornire supporto per alimentazione, comunicazione, medicazione e assistenza all'interno delle toilette. Nel caso tu abbia di questi bisogni, sarà necessario che tu sia accompagnato/a.
- Alcuni vettori aerei impiegano un personale di cabina addestrato per sollevarti su una sedia a rotelle di bordo nel caso in cui tu debba utilizzare la toilette. Altri invece non offrono questo tipo di assistenza. Se lo reputi necessario, chiedi informazioni a riguardo prima di prenotare il volo.
- Che tipo di posto è il più adatto a te?
- Porti con te qualunque tipo di attrezzatura medica?
- Sei asmatico/a o hai altre difficoltà respiratorie?

### 2.2.3 Nel caso in cui ti trovi anche in una grave condizione medica, sei

---

<sup>1</sup> Non tutti gli aeromobili possono trasportare nella stiva sedie a rotelle a batteria per ragioni di safety. È dunque importante accertarsene prima del viaggio.

obbligato a contattare il vettore aereo in quanto può essere necessario fornire un certificato di "Idoneità al volo". Ti potrebbe essere richiesto di confermare la tua idoneità al volo in aeroporto.

## **2.3 Prenotazione**

- 2.3.1 Potrai acquistare tutti i tipo di biglietto, ad es. economy, business, etc., ma non tutti i tipo di biglietto potrebbero offrire i servizi di cui hai bisogno. Per esempio, nel caso in cui tu avessi bisogno di un maggiore spazio per le gambe, un posto in classe economica potrebbe non essere adatto. Si fortemente consigliato di effettuare la prenotazione con un anticipo di 7 giorni, se possibile, o di almeno 48 ore prima della partenza. Ciò dovrebbe assicurare che l'assistenza di cui hai bisogno sia disponibile. E potrebbe anche evitare una delusione. Alcuni vettori aerei limitano il numero di passeggeri con disabilità che possono viaggiare in qualsiasi volo; ciò dipende dalla dimensione dell'aeromobile e dal livello di servizio richiesto dal passeggero. Attraverso una prenotazione fatta in ampio anticipo, puoi aumentare le possibilità di viaggiare nel momento desiderato. Ovviamente, nel caso in cui tu abbia la necessità di cancellare la prenotazione, dovresti informare prima possibile il vettore aereo in modo che il tuo posto sia reso disponibile per altri PRM.
- 2.3.2 Soprattutto nel caso in cui viaggi con una sedia a rotelle elettrica o un animale di servizio<sup>1</sup>, oppure nel caso in cui abbia bisogno di ossigeno medicale durante il viaggio, dovresti inviare una pre-notifica almeno 48 ore prima della partenza, piuttosto che farlo al tuo arrivo in aeroporto o al banco check-in.

## **2.4 Imbarco e Sbarco**

- 2.4.1 Se la tua pianificazione ha funzionato, tutte le tue necessità dovrebbero essere state soddisfatte in conformità alla tua prenotazione.
- 2.4.2 Se usi una sedia a rotelle, devi essere informato su come essa sarà gestita durante il volo.
- 2.4.3 Potrebbe essere possibile riporre una sedia a rotelle manuale e ripiegabile nel vano passeggeri se è disponibile uno spazio adeguato.
- 2.4.4 Tuttavia è più probabile che la tua la sedia a rotelle sarà sistemata

---

<sup>1</sup> Nel contesto ECAC/UE, il termine "animali di servizio" si riferisce esclusivamente a "cani da assistenza riconosciuti".

nella stiva; questo accadrebbe certamente con tutte le sedie a rotelle elettriche.

- 2.4.5 In entrambi i casi, gli aeroporti e i vettori aerei dovrebbero consentirti di rimanere sulla tua sedia a rotelle fino al portellone dell'aeromobile. Dovrebbero anche fartela trovare al portellone dell'aeromobile all'arrivo a destinazione, laddove fattibile e possibile. I vettori aerei e le loro società di servizi di assistenza a terra dovrebbero adoperarsi al massimo per fornire attrezzature adeguate a caricare e scaricare la tua pesante sedia a rotelle elettrica. Assicurati di aver pre-notificato la tua sedia a rotelle elettrica.
- 2.4.6 È inoltre necessario essere a conoscenza delle disposizioni di sicurezza applicate a tutti i passeggeri che possono risultare particolarmente rilevanti nel caso in cui tu abbia bisogno di usare attrezzature per la mobilità o trasportare a bordo medicinali. Tutte le attrezzature per la mobilità, incluse le sedie a rotelle sono soggette a rigorosi controlli di sicurezza. Tuttavia, tali controlli dovrebbero essere eseguiti in modo da minimizzare gli inconvenienti o lo stress.
- 2.4.7 Si può anche essere sottoposti a una perquisizione fisica. Se preferisci che ciò venga fatto in privato, puoi chiedere di essere portato in un'area di screening separata.
- 2.4.8 In alcuni aeroporti ti sarà richiesto di spostarti su una sedia a rotelle fornita dallo scalo per passare attraverso l'attrezzatura di scansione in modo che la tua sedia possa essere accuratamente controllata. Potrebbero anche essere effettuate ricerche sul contenuto del bagaglio a mano. Ciò dev'essere sempre fatto con discrezione e gli articoli dovrebbero sempre essere riposti nello stesso ordine.
- 2.4.9 Attualmente esiste una restrizione al trasporto di liquidi a bordo degli aeromobili fino ad un massimo di 100 ml per contenitore. Tuttavia, ti è permesso di trasportare farmaci indispensabili di un volume superiore a 100 ml nel tuo bagaglio a mano previa autorizzazione del vettore aereo e dell'aeroporto di partenza nonché presentazione della documentazione di supporto (ad es. prescrizione medica).
- 2.4.10 Assicurati che nel bagaglio a mano siano presenti tutti i farmaci necessari e verifica che tu ne abbia in quantità sufficiente per coprire eventuali ritardi del volo o in caso di smarrimento o ritardo del bagaglio.

## 2.5 A bordo

- 2.5.1 Laddove ti sia necessario utilizzare la sedia a rotelle di bordo, ciò dev'essere stato confermato in sede di prenotazione. Non ti sarà possibile usare la tua sedia a rotelle a bordo in quanto i corridoi non sono sufficientemente ampi per consentire il movimento. Nel caso in cui tu abbia disabilità sensoriali (ad es. non vedente o non udente), lo staff del vettore aereo dovrebbe presentarsi a te ed offrire l'adeguato livello di assistenza durante il viaggio. Per esempio, dovrebbero spiegare le procedure di emergenza e dare assistenza nell'apertura del cibo<sup>2</sup>.
- 2.5.2 Nel caso in cui tu abbia difficoltà respiratorie e necessiti di ossigeno supplementare durante il volo, il vettore aereo può fornirtelo. Considera però che alcuni vettori potrebbero farlo a pagamento, altri invece ti consentiranno di imbarcare il tuo ossigeno – è importante verificare sempre in anticipo con il vettore stesso. I vettori aerei non sono tenuti a trasportare ossigeno a fini di primo soccorso, tuttavia molti lo fanno. Essi sono soltanto tenuti a trasportare ossigeno per l'uso da parte dei passeggeri in caso di depressurizzazione della cabina ed emergenze mediche.

## 2.6 Al termine del tuo viaggio

- 2.6.1 Se il vettore aereo soddisfa tutte le tue esigenze - in conformità con la prenotazione – allora in tuo viaggio dovrebbe essere confortevole come quello di chiunque altro. Ma se le cose non vanno bene, è opportuno notificare tempestivamente i problemi riscontrati agli organi competenti.
- 2.6.2 Per i voli interni all'Unione Europea o operati da un vettore aereo europeo, dovresti in primo luogo presentare reclamo al gestore dell'aeroporto o al vettore interessato, o in alternativa al tour operator laddove non si conosca il nome della compagnia. Se non sei soddisfatto del modo in cui il tuo reclamo è stato gestito attraverso i suddetti canali, ti è possibile presentarne un altro all'Organismo Nazionale competente del paese interessato. Una

---

<sup>2</sup> L'equipaggio di bordo non è tenuto a fornire assistenza al passeggero per mangiare, bere o prendere medicinali, nonché nelle toilette o in qualsiasi altra forma di cura personale. Sebbene lo staff possa fornire aiuto per raggiungere i servizi igienici, laddove al passeggero sia necessario avere supporto per una delle suddette attività, è opportuno che viaggi con un accompagnatore.

lista di contatto di tali organismi nell'Unione Europea è pubblicata sul sito web della Commissione Europea<sup>3</sup>.

- 2.6.3 Per gli aeroporti e i vettori esterni all'UE, dovresti seguire la medesima procedura ma è possibile che tu non abbia lo stesso tipo di ricorso legale. Laddove tu non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, si consiglia di prendere in considerazione di rivolgersi all'autorità aeronautica o al ministero dei trasporti nel tuo paese.

## 2.7 Codici per i vettori aerei

- 2.7.1 I vettori aerei hanno codici definiti per specificare la condizione e le esigenze speciali dei passeggeri che trasportano. Tali codici standard sono essenziali per ciascun operatore (vettori aerei, aeroporti) della catena di trasporto al fine di organizzare il servizio necessario. La selezione del codice appropriato resta di esclusiva responsabilità del vettore aereo.

**WCHR**      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 all'interno dell'aerostazione.

**WCHS**      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**      Questa categoria comprende un'ampia gamma di passeggeri. Include quelli completamente immobilizzati, che hanno bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessitano di assistenza in ogni momento, dall'arrivo in aeroporto fino alla sistemazione nell'aeromobile, se necessario in un sedile speciale adattato alle loro esigenze specifiche. del volo nonché per uscire dall'aeroporto. La procedura dev'essere ripetuta all'inverso all'arrivo. Questa categoria include anche i passeggeri con una disabilità agli arti inferiori che necessitano assistenza per l'imbarco, lo sbarco e per il movimento all'interno dell'aeromobile, ma che sono autosufficienti e possono

---

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006\\_1107\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf)



spostarsi autonomamente sulla loro sedia a rotelle all'interno dell'aeroporto. Specificando il livello di autonomia al momento della prenotazione si eviterà la fornitura di un'assistenza inadeguata.

- WCLB** La categoria comprende i passeggeri che utilizzano una sedia a rotelle con batterie al litio. Questo tipo di ausili richiederanno una notifica e una preparazione preventive. Peso e dimensioni potrebbero dover essere specificate.
- DEAF** Passeggero con disabilità uditiva o dell'udito e della parola.
- BLND** Passeggero non vedente o ipovedente.
- DPNA** Passeggero con disabilità intellettuale o dello sviluppo che necessita assistenza. Questa categoria include difficoltà di apprendimento, demenza, sindrome di Down o morbo di Alzheimer e chi necessita assistenza.
-

## **ANNESSO 5-B: MATERIALE DI RIFERIMENTO PER LO STAFF DELLA SECURITY – PUNTI CHIAVE PER I CONTROLLI SU PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)**

---

### **1. INTRODUZIONE**

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (PRM) non sono esenti da controlli di sicurezza, ma è importante che essi vengano eseguiti con cura e sensibilità.

### **2. GENERALE**

- Essere sempre discreti
- Utilizzare un linguaggio semplice e chiaro, non gergale
- Rivolgersi alla persona con approccio diretto e naturale
- Considerare attentamente le implicazioni di qualsiasi azione da compiere
- In tutte le situazioni le formalità di sicurezza dovrebbero essere effettuate in modo dignitoso
- Spiegare perché è necessario un diverso metodo di screening
- Spiegare sempre le procedure che si stanno seguendo
- Verificare che tutte le esigenze speciali vengano correttamente identificate
- Non imporre aiuto

### **3. SCREENING DELLE PERSONE**

- Essere consapevoli delle disabilità nascoste
- Sei in grado di riconoscere dispositivi medici comuni e individuare dei metodi adatti alla loro ricerca?
- Offrire sempre uno screening in privato, lontano dalla vista delle altre persone
- Chiedere alla persona con disabilità o PRM come aiutarla al meglio ed ascoltare attentamente le sue necessità

- Invitare il PRM ad esprimere qualunque disagio percepito ed esser pronti ad usare una tecnica diversa se necessario
- Durante la perquisizione di una persona in sedia a rotelle, accovacciarsi per essere alla sua altezza
- Usare movimenti decisi ma delicati. Essere discreto
- Assicurarsi che la persona riesca a stare in piedi autonomamente prima di rimuovere il bastone, il deambulatore o le stampelle per eseguire la loro ispezione.
- Organizzare la gestione dell'assistenza di una persona non vedente prima di privarla del bastone bianco o del cane guida

#### **4. ISPEZIONE DI SEDIE A ROTELLE/ANIMALI DI SERVIZIO RICONOSCIUTI<sup>4</sup>**

- Le sedie a rotelle dell'aeroporto dovrebbero essere ispezionate regolarmente
- Speciali procedure d'ispezione dovrebbero essere eseguite sulle sedie a rotelle personali
- Le pettorine indossate dagli animali di servizio potrebbero far scattare l'allarme dei metal detector walk-through

#### **5. SCREENING DEI BAGAGLI**

- La persona potrebbe non essere in grado di sollevare il bagaglio per riporlo o rimuoverlo dal nastro trasportatore della macchina a raggi x
- La persona potrebbe non essere in grado di sentire il "Di chi è la borsa?" o di vedere la borsa in modo da identificarla dopo il completamento dello screening o della perquisizione
- Chiamare sempre un testimone quando si perquisisce la borsa di una persona non vedente
- Riposizionare accuratamente gli articoli nella borsa. È importante che il contenuto della borsa di una persona cieca sia riposizionato esattamente come trovato
- Assicurarsi che tutti i farmaci siano accuratamente riposizionati

---

<sup>4</sup> Nel contesto ECAC/UE, il termine "animali di servizio" si riferisce esclusivamente a "cani da assistenza riconosciuti".

- Essere discreti specialmente quando si trattano ausili medici e quando sono necessaria ulteriori informazioni. Si mantenga sempre la riservatezza delle informazioni comunicate dalla persona. I passeggeri potrebbero non volere che coloro con cui viaggiano vengano a conoscenza dei farmaci o di altre questioni personali.
- Ricordare sempre la possibilità di effettuare una perquisizione privata
- Ricordare sempre che i controlli di sicurezza dovrebbero essere condotti in modo dignitoso

## **6. NOTA**

6.1 Ricorda, è importante essere meticoloso ma l'applicazione della procedura non impedisce di agire con cura e sensibilità nella misura in cui il lavoro viene svolto in conformità con lo standard richiesto.

## **7. PRINCIPI GENERALI**

### **○ DIGNITÀ**

Ricordare di concentrarsi sulla persona, non sulla disabilità. Tutti i passeggeri dovrebbero essere trattati con rispetto.

### **○ CONSAPEVOLEZZA**

Prestare attenzione alle disabilità nascoste, non tutte sono chiare. Per esempio, alcuni passeggeri potrebbero essere sordi o ipoudenti, ed altri potrebbero avere disturbi dell'apprendimento.

Esprimersi sempre con chiarezza, guardando direttamente il passeggero. Mantenere un linguaggio semplice – ciò aiuterà le persone con disturbi dell'apprendimento e tutti coloro che potrebbero non avere una buona padronanza della tua lingua.

Chiedere come poter dare assistenza e ASCOLTARE la risposta che viene offerta. Le persone con disabilità e PRM sono nella posizione migliore per consigliare come affrontare le loro particolari esigenze.

### **○ SENSIBILITÀ**

Alcune persone non riescono a sollevare le loro braccia o a muoversi in un modo specifico. Una volta stabilito cosa è loro possibile fare, è necessario essere preparati ad ascoltare le loro osservazioni durante la procedura e ad intervenire. Una perquisizione mal gestita può causare dolore nelle ore e forse anche nei giorni seguenti.

Dopo il completamento della perquisizione dei bagagli, ricordare di riposizionare il contenuto delle borse delle persone non vedenti nello stesso ordine in cui è stato trovato.

○ **DISCREZIONE**

Ricordare che esistono dei locali separati disponibili per le perquisizioni.

Essere discreti nel trattamento di beni personali, in particolare di quelli relativi all'igiene o ad altre esigenze di disabilità.

***Parte posteriore dell'opuscolo:***

*Le persone con disabilità e PRM dovrebbero essere sottoposte a screening di sicurezza al pari degli altri passeggeri. Tuttavia, mentre è importante condurre una ricerca accurata, l'applicazione della procedura non impedisce di agire con cura e sensibilità nella misura in cui il lavoro viene svolto in conformità con lo standard richiesto.*

---

**ANNESSE 5-C: CODICE DI BUONA CONDOTTA PER LA FORNITURA DI  
ASSISTENZA A TERRA A PASSEGGERI CON DISABILITÀ E PASSEGGERI A  
MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)**

---

## **1. DEFINIZIONI**

- 1.1 Le seguenti definizioni dovrebbero essere applicate ai fini del presente documento, salvo diversa indicazione.
- **'Persone con disabilità' o 'persone a mobilità ridotta'** si riferiscono ad ogni individuo la cui mobilità durante l'utilizzo del trasporto è ridotta a causa di una qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), intellettuale, o di altro tipo, oppure a causa di età avanzata, e la cui situazione richiede un'attenzione adeguata ed l'adattamento del servizio disponibile per tutti i passeggeri alle sue particolari esigenze; tale definizione non comprende le persone malate e chi necessita, per esempio, di viaggiare su una barella o di ricevere cure mediche durante il volo.

## **2. INTRODUZIONE**

- 2.1 Le persone con disabilità rappresentano una significativa e crescente percentuale della popolazione globale e, al contempo, la più ampia minoranza mondiale. L'Organizzazione Mondiale della Sanità riferisce che questo numero è in aumento a causa della crescita della popolazione, dei progressi in ambito medico e dell'invecchiamento.
- 2.2 La seguente specifica fornisce orientamenti di natura generale e nell'ambito di applicazione dei servizi di assistenza speciale da fornire in aeroporto in conformità con la legislazione locale, nazionale ed Europea, al fine di assicurare servizi professionali e senza soluzione di continuità alle persone con disabilità e PRM.
- 2.3 Gli enti di gestione aeroportuale dovrebbero lavorare, a livello locale, in partnership con tutti gli altri operatori, inclusi i vettori aerei e le imprese di ground handling, al fine di organizzare l'assistenza speciale per persone con disabilità e PRM. Le disposizioni relative alla prestazione di assistenza speciale sono incluse nel Regolamento (CE) N 1107/2006 ed alle persone con disabilità e PRM non dovrebbero essere addebitati i costi diretti per l'assistenza di cui necessitano. Ciò non si applica ai servizi medici commerciali.
- 2.4 Le persone con disabilità e PRM hanno gli stessi diritti degli altri cittadini per quanto riguarda la libertà di movimento e di scelta. Ciò

si applica al trasporto aereo così come a tutti gli altri ambiti della vita.

- 2.5 Ogni forma di discriminazione nei confronti di persone con disabilità e PRM nel trasporto aereo dovrebbe essere proibita. Alle persone con disabilità e PRM non dovrebbe essere rifiutata in alcun modo la prenotazione o il trasporto a causa della loro disabilità. Alle persone con disabilità e PRM non dovrebbero essere addebitati i costi diretti per l'assistenza di cui necessitano.

### **3. STRATEGIA PER I SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALE**

- 3.1 Gli enti di gestione aeroportuale e i vettori aerei dovrebbero lavorare in partnership per rivedere e sviluppare l'organizzazione dei servizi di assistenza speciale per persone con disabilità e PRM al fine di sostenere il principio di un servizio professionale e senza soluzione di continuità enunciato nell'introduzione

- 3.2 Strategie chiave:

- Il servizio dovrebbe essere erogato in modo armonico, trasparente, non discriminatorio in conformità con il Regolamento (CE) N 1107/2006. Le medesime procedure dovrebbero essere adottate negli Stati Membri ECAC fuori dall'Unione Europea.
- Migliorare i livelli di servizio al cliente e di sicurezza dedicati alle persone con disabilità e PRM, attraverso un servizio senza soluzione di continuità da parte di fornitori di qualità, implementato attraverso l'impiego di staff, attrezzature ed una struttura organizzativa di qualità, che operano per soddisfare e superare le norme di sicurezza e servizio clienti prescritte.

### **4. AMBITO**

- 4.1 I servizi da fornire dovrebbero includere:

- Un servizio di prenotazione che consenta alla persona con disabilità o PRM di notificare le sue esigenze specifiche, e che assicuri che tali esigenze vengano registrate nel sistema di prenotazione, al fine di notificarle a tutti i soggetti coinvolti nella catena di viaggio.
- Un servizio di pre-booking, utilizzando tutti i vantaggi dei media più diffusi e moderni (siti web, e-mail, messaggi, etc., sia a livello nazionale che locale, per tutte quelle persone con disabilità e PRM che hanno bisogno di assistenza alla partenza e all'arrivo).
- Assistenza da un punto designato dell'aeroporto fino al check-in.

- Assistenza con la registrazione al check-in e con i processi relativi alla sicurezza.
  - Assistenza nel procedere verso il gate con la tempistica giusta per il pre-imbarco.
  - Assistenza all'imbarco e allo sbarco, inclusa la fornitura di un servizio adeguato per i passeggeri che richiedono un accesso speciale in entrata o in uscita dall'aeromobile (conformemente ai requisiti normativi locali o nazionali).
  - Assistenza nel recupero dei bagagli e con l'immigrazione, incluse le strutture automatizzate per il controllo delle frontiere laddove applicabile, e le procedure doganali.
  - Assistenza per i voli di connessione sia landside che airside e connessioni tra diversi terminal e all'interno dello stesso terminal.
  - Assistenza fino al punto designato di proseguimento del viaggio.
  - Consentire al cliente di raggiungere i servizi igienici e altre strutture aeroportuali come richiesto e ragionevole, a condizione che sia disponibile un periodo di tempo sufficiente.
  - Fornire un servizio di sedia a rotelle (non assistito) se richiesto dai passeggeri.
- Nota: l'ente di gestione aeroportuale o il fornitore di assistenza potrebbe richiedere una conferma della richiesta.*
- Adeguata assistenza in caso di (lunghi) ritardi e/o cancellazione dei voli (prendendosi cura delle necessità momentanee della persona disabile o PRM).

## **5. PRINCIPI OPERATIVI**

- 5.1 Gli International Standard e le Recommended Practices riguardanti la facilitazione del trasporto aereo di persone con disabilità e PRM sono stabilite nell'Annesso 9 ICAO<sup>5</sup>, Capitolo 8. Il "Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities - Manuale sull'accesso al trasporto aereo da parte di persone con disabilità" (ICAO Doc 9984)<sup>6</sup> consolida i principi generali relativi alla facilitazione nel trasporto di persone con disabilità e PRM.
- 5.2 I seguenti principi dovrebbero riflettersi nell'operazione:
- In applicazione delle disposizioni del Regolamento (CE) N 1107/2006. Gli orientamenti sull'applicazione del Regolamento

---

<sup>5</sup> ICAO Annesso 9, 13<sup>esima</sup> Edizione, Revisione 24<sup>esima</sup>, luglio 2014

<sup>6</sup> Manuale sull'accesso al trasporto aereo da parte di persone con disabilità, 1<sup>a</sup> Edizione - 2013



(CE) N 1107/2006 sono forniti nelle Linee guida Interpretative rilasciate nel giugno 2012.

- Gli enti di gestione aeroportuale sono responsabile ai sensi del Regolamento (articolo 8) di fornire assistenza a persone con disabilità e PRM.
- L'aeroporto non dovrebbe addebitare i costi dell'assistenza direttamente ai PRM. In ogni caso, il servizio dovrebbe essere fornito in conformità con, almeno, gli standard stabiliti nell'Annesso 1 del Regolamento, i quali sono in conformità con ECAC Doc 30, Parte I.
- I 'passaggi di consegna' dovrebbero essere evitati laddove possibile. Nel caso in cui risulti impossibile farlo, le procedure devono assicurare che ci sia continuità di servizio e che il passeggero non sia dimenticato o lasciato per un tempo troppo lungo.
- Dovrebbe essere erogato un servizio senza soluzione di continuità, laddove possibile.
- Occorrerebbe realizzare un sistema efficace per la definizione delle priorità, la programmazione e la fornitura di una tempestiva assistenza.
- Dovrebbero essere rese disponibili delle chiare linee guida per il cliente affinché vengano comprese le prestazioni dei servizi, inclusa una versione facile da leggere che tenga conto delle esigenze di persone con diversi tipi di disabilità.
- Dovrebbero essere adeguatamente predisposte aree di attesa/incontro in punti strategici all'interno dei singoli aeroporti.
- Laddove vengano utilizzati i buggy, essi dovrebbero essere organizzati e gestiti in modo da massimizzarne l'utilizzo efficiente.
- L'efficienza dell'operazione dovrebbe essere costantemente rivista e migliorata per assicurare che siano applicati i processi più efficaci per la redistribuzione di staff ed attrezzature.
- Dovrebbero essere sviluppati programmi di formazione adeguati alle normative locali o nazionali in partnership con organizzazioni di disabili rappresentative, sulla base delle raccomandazioni formulate all'interno del ECAC Doc 30, Parte I.
- Tutta l'attrezzatura necessaria utilizzata per fornire assistenza ai PRM, conforme alla legislazione locale e nazionale ed ai requisiti aeroportuali locali, comprese le norme di sicurezza nazionali, dovrebbe essere tenuta pronta e fornita dal prestatore dei servizi.

- Gli aeroporti degli Stati Membri UE devono permettere ai passeggeri non vedenti e a tutti coloro che li utilizzano di essere guidati dai loro cani da assistenza riconosciuti all'interno dei terminal, per l'intera permanenza al loro interno. La stessa politica dovrebbe essere adottata in tutti gli Stati Membri ECAC.

## **6. ORARIO DI ATTIVITÀ E UBICAZIONE**

- 6.1 I fornitori dovrebbero erogare il servizio richiesto secondo le disposizioni locali durante le ore di operatività nelle aree di landside, terminal e airside, includendo l'estensione del servizio laddove appositamente richiesto o per voli in forte ritardo o cancellati.
- 6.2 I punti in cui i passeggeri vengono recuperati e accompagnati includeranno piazzali, parcheggi pubblici, stazioni dei taxi, stazioni ferroviarie e dei pullman o altri punti d'intercambio (laddove esistano all'interno dei confini aeroportuali). Ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006 tali punti devono essere stabiliti presso ciascun aeroporto previa consultazione con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità.
- 6.3 Gli Stati Membri ECAC non-UE dovrebbero applicare disposizioni simili, come raccomandato dall'ECAC.

## **7. STANDARD DI SERVIZIO E MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE**

- 7.1 Tutti i clienti dovrebbero essere soddisfatti dell'assistenza fornita.
- 7.2 Negli aeroporti con un traffico annuale superiore a 150.000 passeggeri, gli standard dovrebbero essere sviluppati in partnership con forum riconosciuti, nazionali ed europei, di persone con disabilità e concordati con il Comitato degli utenti aeroportuali, laddove esista.
- 7.3 Ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006, gli standard di qualità devono essere pubblicati. Ciò dovrebbe valere anche per gli Stati Membri ECAC non-EU.
- 7.4 Gli obiettivi e gli standard relativi al livello di servizio dovrebbero essere inclusi nell'accordo sul livello dei servizi.
- 7.5 I seguenti standard rappresentano i livelli di servizio minimi da applicare al trattamento di persone con disabilità e PRM. Essi sono soggetti a modifiche concordate con il Comitato degli utenti aeroportuali, laddove esista, e successive alle consultazioni con le associazioni locali di disabili di cui fanno parte anche utenti aeroportuali, nonché con tutti gli altri stakeholder in funzione delle

dimensioni dell'aeroporto e del tipo di traffico interessato. I PRM e le persone disabili dovrebbero sempre ricevere assistenza nel più breve tempo possibile.

- **Per Clienti in Partenza Pre-notificati**

All'arrivo in un punto designato<sup>7</sup> dell'aeroporto, una volta avvisato della loro presenza:

- L'80% dei clienti non dovrebbe attendere più di 10 minuti prima di ricevere assistenza
- Il 90% non dovrebbe attendere più di 20 minuti
- Il 100% non dovrebbe attendere più di 30 minuti.

- **Per Clienti in Partenza non Pre-notificati**

All'arrivo in aeroporto, una volta avvisato della loro presenza:

- L'80% dei clienti non dovrebbe attendere più di 25 minuti
- Il 90% non dovrebbe attendere più di 35 minuti
- Il 100% non dovrebbe attendere più di 45 minuti.

*Nota: I tempi di attesa superiori a 15 minuti sono soggetti alla disponibilità di aree di attesa come indicato nel punto 5.2.*

*Note: Previa pre-notifica, il 100% dei clienti in partenza che si trovano presso i punti designati e/o ai banchi check-in entro il tempo stabilito, devono poter raggiungere il loro aeromobile in tempo per consentire il pre-imbarco e la partenza.*

- **Per Clienti in Arrivo Pre-notificati**

L'assistenza dovrebbe essere disponibile presso la gate-room/lato aeromobile per:

- L'80% dei clienti entro 5 minuti dal momento in cui l'aeromobile completa le manovre di parcheggio ("on chocks")
- Il 90% entro 10 minuti
- Il 100% entro 20 minuti.

- **Per Clienti in Arrivo non Pre-notificati**

L'assistenza dovrebbe essere disponibile presso la gate-room/lato aeromobile per:

---

<sup>7</sup> Secondo la procedura di designazione descritta nel punto 5.6 del ECAC Doc 30, Parte I e nell'Articolo 5.1 del Regolamento (CE) 1107/2006.

- L'80% dei clienti entro 25 minuti dal momento in cui l'aeromobile completa le manovre di parcheggio ("on chocks")
- Il 90% entro 35 minuti
- Il 100% entro 45 minuti.

## **8. FORMAZIONE**

- 8.1 Una formazione periodica di tutto lo staff nella catena del trasporto aereo è vitale al fine di fornire un servizio di qualità alle persone con disabilità e PRM in modo coerente e rispettoso. È essenziale che il personale conosca le proprie responsabilità e sia in grado di esercitarle. La formazione dovrebbe affrontare le barriere attitudinali, ambientali/fisiche e organizzative che affliggono le persone con disabilità e PRM nel trasporto aereo.
- 8.2 La formazione dovrebbe preparare lo staff a fornire assistenza a persone con disabilità e PRM nel rispetto della loro dignità, e come un servizio professionale a cui la persona ha diritto, piuttosto che come un favore o un gesto compassionevole
- 8.3 Al fine di fornire almeno gli standard minimi definiti nel ECAC Doc 30, Parte I, la formazione dovrebbe essere erogata al personale aeroportuale e dell'operatore aereo, includendo il personale a contratto, che fornisce assistenza ai viaggiatori, tra cui le persone con disabilità.
- 8.4 La formazione dovrebbe rispettare i principi stabiliti nell'Annesso 5-G e i Corsi di Formazione dovrebbero essere sviluppati in partnership con forum di persone con disabilità riconosciuti a livello nazionale ed europeo.

## **9. MONITORAGGIO DI PERFORMANCE & QUALITÀ**

- 9.1 Ci saranno revisioni regolari per monitorare l'efficienza del fornitore dei servizi rispetto a tali standard e al fine di migliorare costantemente i sistemi di monitoraggio della performance. Le prestazioni rispetto ad alcuni o a tutti gli standard dovrebbero essere utilizzate per pubblicizzare i servizi erogati e potrebbero anche essere inclusi in una futura carta del passeggero.
- 9.2 È raccomandato che gli enti di gestione aeroportuale effettuino regolarmente sondaggi sui PRM. Ciò offrirà agli aeroporti una più completa valutazione della qualità dell'assistenza fornita ai PRM, in particolare in aree come l'atteggiamento, i comportamenti e le competenze di servizio al cliente del personale. I fornitori dovrebbero introdurre dei propri sistemi di monitoraggio delle prestazioni e fornire dati soddisfacenti come richiesto dalla

comunità aeroportuale.

## **10. SENSIBILIZZAZIONE**

- 10.1 L'operatore aeroportuale dovrà fornire informazioni utili al pubblico ed alle altre organizzazioni aeroportuali al fine di promuovere la conoscenza dei servizi di assistenza speciale o dell'organizzazione disponibile.
  - 10.2 Dovrebbero inoltre sottolineare l'importanza del pre-booking e sfruttare l'uso crescente di Internet per garantire che le informazioni fornite siano accessibili a tutti.
-

**ANNESSE 5-D: LINEE GUIDA PER LA FORNITURA DI ASSISTENZA A  
TERRA A PASSEGGIERI CON DISABILITÀ E PASSEGGIERI A  
MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)**

---

**INDICE**

**1. INTRODUZIONE**

**2. STANDARD MINIMI DI SERVIZIO**

2.1 Ambito dei servizi

2.2 Qualità del servizio

2.2.1. Requisiti Minimi del Servizio

2.2.2. Procedure Operative Standard e Protocollo

2.2.3. Condizioni

2.2.4. Gestione dei Reclami

2.3 Attrezzatura

**3. FORMAZIONE DELLO STAFF**

3.1 Formazione dello staff a diretto contatto con i viaggiatori

3.2 Formazione dello staff che assiste persone con disabilità e  
persone a mobilità ridotta (PRM)

---

**1. INTRODUZIONE**

1.1 Tutti gli Stati Membri ECAC dovrebbero, e Stati Membri UE devono, ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006, assicurare che tutte le misure necessarie siano messe in atto presso gli aeroporti al fine di garantire che un'assistenza senza soluzione di continuità sia fornita alle persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (PRM) dallo staff formato e qualificato per soddisfare le loro esigenze.

1.2 Bisognerebbe prestare particolare attenzione alla sensibilizzazione del personale sulle esigenze specifiche dei diversi gruppi di persone con disabilità – fisica, sensoriale (visiva ed auditiva), nascosta o cognitiva. Occorrerebbe prestare la massima attenzione a garantire che le persone con disabilità e PRM siano trattate con rispetto e dignità, nonché siano in grado di mantenere la loro indipendenza.

1.3 L'assistenza dovrebbe essere disponibile dai punti di arrivo designati presso l'aeroporto al momento in cui la persona con

disabilità o PRM prende posto a bordo dell'aeromobile e viceversa. Dovrebbero essere disponibili attrezzature adeguate ad assistere la persona con disabilità o PRM quando necessario. Negli Stati Membri UE i fornitori del servizio sono tenuti, ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006, a fornire tale attrezzature. Gli Stati Membri ECAC non-EU dovrebbero applicare tali disposizioni come raccomandato dalla Conferenza Europea dell'Aviazione Civile (ECAC).

- 1.4 Le organizzazioni che rappresentano diversi gruppi di persone con disabilità dovrebbero essere consultate nello sviluppo dei programmi di formazione, delle politiche e delle procedure.
- 1.5 Linee guida dettagliate sono fornite di seguito.

## **2. STANDARD MINIMI DI SERVIZIO**

### **2.1. Ambito dei servizi**

2.1.1. I servizi a cui si applica la presente sezione dovrebbero comprendere assistenza e disposizioni come illustrato nell' **"Annesso 5-C, sezione 4 Ambito"** di questo Documento. L'ambito dei servizi dovrebbe anche includere:

- a) Adeguata assistenza nel localizzare i servizi, incluse (ma non limitato a) toilette, consegna bagagli, cambio valuta, mezzi di trasporto di collegamento, punti di incontro all'arrivo, telefono o altri mezzi di comunicazione accessibili;
- b) Adeguata assistenza con il trasporto dei bagagli da e verso i punti designati dell'aeroporto.

### **2.2. Qualità del servizio**

#### **2.2.2 Requisiti Minimi del Servizio**

- 2.2.2.1 I requisiti da rispettare da parte del prestatore di assistenza a persone con disabilità e PRM, dovrebbero essere concordati a seguito di consultazioni con gli stakeholder, incluse le organizzazioni delle persone con disabilità e PRM, compagnie aeree, e autorità aeroportuale.
- 2.2.2.2 Tale consultazione determinerà anche i punti designati di arrivo e sosta per le persone con disabilità e PRM.
- 2.2.2.3 Tali requisiti dovrebbero comporre la base degli Accordi sul Livello del Servizio (acronimo inglese SLA)

#### **2.2.3 Procedure Operative Standard e Protocollo**

- 2.2.3.1 I fornitori di servizi dovrebbero avere delle Procedure Operative Standard (acronimo inglese SOP), incluse le procedure normali,

di emergenza previste da un Protocollo.

## **2.2.4 Condizioni**

2.2.4.1 In aggiunta all'**Annesso 5-C**, si dovrebbe prestare particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- a) Lo staff dell'aeroporto ha la responsabilità di chiedere a ciascun PRM quale sia il modo più appropriato per assisterlo (ad es. come preferiscono essere guidati e accompagnati, come provoca loro dolore o fastidio, etc.).
- b) Il sollevamento di un passeggero con disabilità fisica da una sedia a rotelle ad un'altra o da/su un posto dell'aeromobile dovrebbe essere sempre eseguito da due membri dello staff. Il trasferimento dovrebbe essere effettuato con la massima considerazione per la dignità, la sicurezza e il comfort del PRM.
- c) In circostanze normali, il personale che assiste una persona con disabilità fisica non dovrebbe mai trasportarla manualmente al fine di fornire assistenza per l'imbarco o lo sbarco. L'unica situazione in cui il sollevamento manuale può essere considerato è in un aeromobile con 19 o meno posti, in cui non c'è alternativa a causa della mancanza di spazio. In tal caso, eventuali problematiche sulla movimentazione manuale, salute e safety devono essere state pienamente considerate.
- d) Il fornitore di servizi non deve lasciare solo un passeggero con disabilità per più di 30 minuti, salvo diverso accordo con tale passeggero.

## **2.2.5 Gestione dei Reclami**

2.2.5.1 I fornitori di servizi devono designare lo staff con una formazione specifica e la cui responsabilità consiste nell'esaminare e risolvere i reclami e disaccordi.

## **2.3. Attrezzatura**

2.3.1. Per un'assistenza ottimale si raccomandano le seguenti specifiche. Tuttavia, esse non intendono essere esclusive o restrittive oppure ad inibirne lo sviluppo di nuove:

- a) **Sedie a rotelle** (preferibilmente del tipo non pieghevole e che possono essere gestite dalla persona che la usa) con seduta rigida, schienale alto, braccioli staccabili, poggia gambe regolabili, poggiatesta mobili e freno adeguato.



- b) **Sedie a rotelle di bordo**, che devono essere utilizzate per il trasporto di PRM da e verso il posto a sedere nell'aeromobile. Devono essere fornite di braccioli pieghevoli, seduta rigida e supporto per la schiena, un freno adeguato e delle cinture di sicurezza.
- c) **Mini-carts/buggies** (carts elettrici) per trasportare PRM all'interno del terminal aeroportuale. L'utilizzo di tali veicoli deve essere conforme ai regolamenti dell'autorità aeroportuale.
- d) **Veicolo/i ad accesso speciale** per trasportare PRM tra terminal e tra il terminal e le piazzole di sosta degli aeromobili dove gli altri passeggeri vengono portati in autobus. Se tali bus non sono accessibili da PRM (su sedia a rotelle), sarebbe necessario fornire veicoli speciali. A meno che non si tratti di veicoli a pianale ribassato sui quali non è richiesta la messa in sicurezza delle sedie a rotelle, i veicoli dovrebbero essere equipaggiati un sistema che blocca saldamente le sedie a rotelle e dotati di sistemi di ritenuta per i passeggeri, in conformità con gli standard di tale sistema nel paese in questione. Essi devono inoltre essere dotati di un dispositivo di imbarco – rampa o sollevatore – per permettere l'accesso e la discesa dal bus ai PRM (su sedia a rotelle). I veicoli devono essere progettati per il trasporto di persone.
- e) **Veicolo/i per il sollevamento** capace di trasportare il PRM/passeggero su sedia a rotelle fino alla soglia della porta dell'aeromobile quando esso si trova nella piazzola di sosta. Tali veicoli dovrebbero rispettare tutte le norme e i regolamenti vigenti in materia di sicurezza.

2.3.2. Tali attrezzature dovrebbero essere utilizzate solo per le persone con disabilità e PRM che ne hanno bisogno.

2.3.3. Le attrezzature utilizzate per l'assistenza dei PRM dovrebbero essere regolarmente sottoposte ad ispezioni di sicurezza e manutenzione. I registri di manutenzione dovrebbero essere sempre aggiornati.

### 3. FORMAZIONE DELLO STAFF

3.1. I principi di formazione sottoelencati non intendono affatto essere esaustivi. Essi elencano solo i principi base essenziali e dovrebbero, nel tempo, essere integrati da un dettagliato manuale di formazione. La formazione deve essere adattata alle funzioni del lavoratore. Ulteriori linee guida in materia di formazione sono fornite nell'**Annesso 5-G** "Formazione".

- 3.2. Le organizzazioni che rappresentano diversi gruppi di persone con disabilità dovrebbero essere consultate nello sviluppo dei programmi di formazione.

### **3.1 Formazione dello staff a diretto contatto con i viaggiatori**

3.1.1 Tutto il personale aeroportuale e del vettore aereo a diretto contatto con i viaggiatori, incluso il personale di sicurezza, guardie e facchini, dovrebbe essere addestrato per essere messo a conoscenza e, laddove richiesto, soddisfare le necessità dei PRM.

3.1.2 Tutte le nuove risorse dovrebbero ricevere una formazione in materia di disabilità al momento dell'inizio del lavoro. Il personale dovrebbe ricevere una formazione di aggiornamento almeno ogni due anni e la partecipazione alla formazione dovrebbe essere registrata.

3.1.3 Tale formazione dovrebbe essere incentrata sulla sensibilizzazione alla disabilità, includendo training su:

- a) sensibilizzazione e risposte adeguate ai passeggeri con disabilità fisiche, sensoriali (auditive e visive), nascoste o di apprendimento, compreso il modo attraverso cui distinguere le differenti abilità degli individui la cui mobilità, orientamento o comunicazione possa essere ridotta;
- b) barriere incontrate dalle persone con disabilità e PRM, che includendo quelle attitudinali, ambientali/fisiche e organizzative;
- c) cani da assistenza, compreso il loro ruolo ed esigenze;
- d) gestione di eventi imprevisti;
- e) capacità interpersonali e metodi di comunicazione con persone sorde e ipoudenti, ipovedenti, con problemi di linguaggio e con disabilità di apprendimento;
- f) conoscenza generale delle raccomandazioni ECAC, delle linee guida IATA e la legislazione UE sui diritti dei passeggeri aerei, incluso il ECAC Doc 30, Parte I, Sezione 5 e i suoi pertinenti Annessi, compreso il presente;
- g) come maneggiare attentamente sedie a rotelle e altri ausili per la mobilità per evitare danni, (per tutto lo staff addetto alla gestione bagagli).

### **3.2 Formazione dello staff che assiste persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (PRM)**

3.2.1 Tutto lo staff che assiste persone con disabilità e PRM, incluse le nuove risorse, dovrebbe ricevere una formazione in materia di

disabilità al momento dell'inizio del lavoro. Almeno una volta all'anno, il personale dovrebbe ricevere una formazione di aggiornamento su come assistere persone con disabilità e PRM. La partecipazione alle sessioni di formazione deve essere registrata nel fascicolo personale di ciascun dipendente.

3.2.2 Oltre alle aree di formazione elencate nella precedente Sezione 2.1, tutto lo staff che assiste persone con disabilità e PRM in aeroporto dovrebbe essere in grado di distinguere i diversi tipi di disabilità (ed il corrispondente codice IATA) e dovrebbe conoscere la forma di assistenza più appropriata per ciascuna di esse, incluso:

- a) come aiutare gli utenti in sedia a rotelle a effettuare trasferimenti da e verso la sedia a rotelle stessa;
- b) capacità di assistenza di persone con disabilità e PRM che viaggiano con un animale di servizio<sup>8</sup>, inclusi il loro ruolo e le loro esigenze;
- c) tecniche per accompagnare passeggeri non vedenti e ipovedenti nonché per la gestione e il trasporto dei cani guida ed altri animali di servizio;
- d) comprensione dei tipi di attrezzatura che può aiutare le persone con disabilità e PRM e conoscenza di come maneggiare tali attrezzature;
- e) l'uso delle attrezzature di assistenza all'imbarco e allo sbarco utilizzate e la conoscenza delle adeguate procedure di assistenza all'imbarco e allo sbarco che salvaguardano la sicurezza e la dignità delle persone con disabilità e PRM;
- f) sufficiente comprensione della necessità di un'assistenza affidabile e professionale. Inoltre, consapevolezza del fatto che alcuni passeggeri disabili possono provare sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro totale dipendenza dall'assistenza fornita.
- g) primi soccorsi.

---

<sup>8</sup> Nel contesto ECAC/UE, il termine "animali di servizio" si riferisce esclusivamente a "cani da assistenza riconosciuti".

**ANNESSE 5-E:** Linee guida sulla conoscenza e parità di trattamento della disabilità valide per tutti gli aeroporti e il personale dei vettori aerei che si occupa dei viaggiatori

---

**1. INTRODUZIONE**

- 1.1 La formazione in materia di disabilità, uguaglianza e sensibilizzazione alla disabilità per il personale dei vettori aerei e aeroportuale è cruciale al fine di assicurare che i passeggeri con disabilità ricevano l'assistenza di cui potrebbero aver bisogno e che vengano trattati con rispetto. Tale training è richiesto in tutti gli Stati Membri UE ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006 nell'Articolo 11.
- 1.2 Tutti gli Stati Membri ECAC dovrebbero applicare le medesime disposizioni (cfr. paragrafo 5.12.1 nella Sezione 5 dell'ECAC Doc 30, Parte I).
- 1.3 Il personale che comprende la disabilità e la sua diversità, nonché i tipi di barriere che le persone con disabilità e PRM incontrano nella società, in society, sarà meglio in grado di fornire un servizio di alta qualità che rispetta la safety, l'indipendenza e la dignità di ciascun passeggero.
- 1.4 Queste linee guida vogliono essere una fonte di informazione al fine di identificare le best practice per il personale impiegato nell'industria del trasporto aereo di passeggeri che è a contatto diretto con i viaggiatori. Si concentrano principalmente sulle barriere attitudinali che le persone disabili incontrano durante il trasporto aereo ed offrono delle soluzioni ad esse.
- 1.5 Tali linee guida devono essere integrate con informazioni di carattere generale sulle raccomandazioni ECAC, ICAO Doc 9984, orientamento IATA e legislazione UE pertinente al fine di acquisire una conoscenza comprensiva sui diritti dei passeggeri aerei con disabilità e su come assisterli al meglio.
- 1.6 La formazione deve coprire l'intera gamma di disabilità. Queste linee guida forniscono informazioni su come interagire al meglio e assistere persone con diverse esigenze speciali. La formazione dovrebbe essere fornita a tutti i dipendenti che si occupano del pubblico, includendo gli aggiornamenti della formazione laddove appropriato. Il feedback dei passeggeri dovrebbe essere costantemente analizzato e gli eventuali miglioramenti necessari dovrebbero essere apportati ai programmi di formazione. La cosa

più importante da ricordare nell'interazione e nell'assistenza di persone con disabilità e PRM è di essere rispettosi - ciò che conta è fornire un servizio clienti di alta qualità, piuttosto che seguire queste linee guida parola per parola.

## **2. SENSIBILIZZAZIONE SULLA DISABILITÀ GENERALE**

- 2.1 Le Persone con disabilità e PRM compongono una percentuale significativa<sup>9</sup> della popolazione europea. Le persone disabili hanno lo stesso diritto alla non discriminazione e alla parità di trattamento di tutti gli altri cittadini ed hanno il diritto di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita, incluso il trasporto aereo.
- 2.2 Le persone con disabilità e PRM sono proprio come tutti gli altri. È importante ricordare che una persona può avere una disabilità, ma non è la persona stessa ad essere la disabilità. Pertanto la prima cosa da ricordare durante l'interazione con una persona con disabilità è di concentrarsi sulla persona invece che sulla disabilità.
- 2.3 Le persone con disabilità e PRM sono un gruppo eterogeneo. Esso include persone a mobilità ridotta, persone non vedenti o ipovedenti, non udenti o ipoudenti, persone che hanno una difficoltà di apprendimento o persone con problemi di salute mentale. Ci sono anche molte persone che hanno una disabilità invisibile o una malattia cronica/ a lungo termine o qualche handicap (ad es. disturbi del linguaggio). Altre persone hanno una combinazione di due o più tipi di disabilità. È importante riconoscere questa diversità e che la difficoltà di ciascuno nell'utilizzare il trasporto aereo varierà in relazione a come l'ambiente tiene conto della loro disabilità.
- 2.4 Quando si comunica con persone con disabilità, è importante farlo direttamente con la persona, se possibile, e non tramite un assistente personale, un interprete del linguaggio dei segni o qualsiasi altro accompagnatore. È importante rispettare la privacy della persona mentre si presta assistenza.
- 2.5 Si ricordi che le esigenze specifiche di un singolo passeggero con disabilità non sono sempre visibili e potrebbero non essere incluse in un codice come quelli relativi alla classificazione IATA sulle disabilità. Laddove appropriato, si dovrebbe pertanto incoraggiare la persona con disabilità a spiegare le proprie esigenze di assistenza durante il trasporto aereo. La maggior parte delle persone disabili è esperta delle proprie esigenze ed è a conoscenza di questa procedura.

---

<sup>9</sup> Secondo la CE, nel 2010, circa il 15% della popolazione europea aveva qualche forma di disabilità.

### **3. FORNITURA DI ASSISTENZA A PERSONE CON DISABILITÀ E PRM NEL TRASPORTO AEREO**

- 3.1 Al fine di consentire alle persone con disabilità e PRM di godere di un'esperienza di trasporto aereo senza soluzione di continuità, allo stesso modo dei passeggeri non disabili, potrebbe essere necessaria la tua assistenza. *Seamlessness* è un concetto che mira a fornire un viaggio confortevole, sicuro e ininterrotto, con la prestazione di un'assistenza adeguata alle esigenze di ciascun individuo.
- 3.2 La maggior parte delle persone con disabilità e PRM, indipendentemente dalla loro disabilità, sono in grado di agire e/o di viaggiare autonomamente. Chiedere, o ricevere, assistenza pratica da voi significa che la vostra azione può consentire alla persona di mantenere la sua indipendenza. Chiedere sempre se la persona ha bisogno di assistenza e, in caso affermativo, di che tipo di assistenza in relazione al trasporto aereo, in modo da comprendere le sue capacità. Tenere presente che la persona disabile potrebbe aver sperimentato situazioni simili in precedenza.
- 3.3 Si ricordi che le informazioni sulla disabilità di una persona sono personali. Alcuni passeggeri sono anche riluttanti a spiegare le loro esigenze in dettaglio e questo dovrebbe essere rispettato. Si ricerchi il feedback della persona con disabilità o PRM per assicurarsi che si sta offrendo l'assistenza adeguata.
- 3.4 Bisogna pensare all'assistenza fornita ad una persona con disabilità come un servizio professionale a cui la persona ha diritto, evitando di dare l'impressione che si stia agendo per compassione o che si stia facendo loro un favore. Ciò può essere fatto per esempio evitando di offrire alla persona disabile un trattamento speciale oltre a ciò che è necessario a causa della disabilità.
- 3.5 Ricordare che alcune persone non avranno familiarità con un particolare aeroporto e/o con la lingua e pertanto potrebbero avere difficoltà nel conoscere le proprie esigenze in quel luogo. Il vostro supporto e le informazioni sono necessari e apprezzati in questi casi.
- 3.6 Ricordare anche che eventi imprevisti – cambio di gate, voli in ritardo, evacuazioni d'emergenza dell'aeromobile o dell'aeroporto, etc. – sono già stressanti per i passeggeri non disabili, ma risultano spesso particolarmente difficili per persone con disabilità e PRM. Siate preparati a rispondere alle esigenze individuali delle persone con disabilità e PRM in tali situazioni.
- 3.7 La comprensione delle diverse barriere che le persone con disabilità e PRM affrontano, permetterà di fornire un'assistenza che soddisfa meglio le esigenze del passeggero.

- 3.8 Ci sono diversi tipi di barriere e queste barriere colpiscono le persone con diversi tipi di disabilità in modo diverso. Si potranno trovare alcuni esempi di barriere per persone con disabilità specifiche nella seguente sezione. Tuttavia, questo non è un elenco esaustivo ed è indicato solo come guida alle sfide che si potranno dover affrontare.
- 3.9 Comune a tutti è la barriera attitudinale, che rappresenta forse l'ostacolo più difficile da superare per le persone con disabilità. Una persona non è uguale a meno che non venga trattata come un uguale. Ovunque esistono atteggiamenti negativi nei confronti delle persone con disabilità, a partire da una fase molto precoce della vita.

Quando incontriamo persone che sono differenti da come siamo abituati, ci sentiamo insicuri su come reagire e pensare. L'atteggiamento che abbiamo verso la vita, verso noi stessi e l'ambiente circostante, influenza il nostro comportamento. Se siamo in grado di cambiare il nostro atteggiamento, siamo in grado di cambiare il nostro comportamento.

- 3.10 Studi dimostrano che la comunicazione non verbale ha un impatto significativo su come le persone si sentono trattate. Le parole sono solo una parte dell'esperienza che il passeggero avrà nell'interazione con voi.

#### 4.1 **LA DIVERSITÀ DELLA DISABILITÀ**

- 4.2 Poiché le persone con disabilità e PRM formano un gruppo eterogeneo, le esigenze specifiche di assistenza varieranno considerevolmente da un individuo all'altro. In questa sezione, si troveranno comunque alcune informazioni di base sulle esigenze delle persone con alcuni tipi comuni di disabilità. Si tenga a mente che si ha a che fare con degli individui e che queste linee guida non possono essere sempre adeguate. Inoltre, requisiti di salute e sicurezza possono, in un numero limitato di casi, obbligare a evitare di offrire determinati tipi di assistenza ad un individuo.

#### 4.3 ***Utilizzatori di sedie a rotelle***

- 4.3.1 Le sedie a rotelle possono essere manuali o elettriche ed avere varie funzioni e dimensioni. Gli utilizzatori di sedie a rotelle si affidano alle loro sedie, spesso adattate alle loro esigenze individuali. La sedia a rotelle è la parte più vitale per l'indipendenza e della dignità dell'utente. Pertanto è importante lasciare che la persona rimanga sulla sua sedia personale più a lungo possibile durante il viaggio. A titolo d'esempio, al fine di utilizzare una toilette accessibile prima della partenza del volo, molti utilizzatori di sedia a rotelle

dipendono dalla propria sedia. Siate consapevoli del fatto che la grande maggioranza degli utilizzatori di sedia a rotelle non è in grado di utilizzare i piccoli servizi igienici dell'aeromobile.

#### 4.3.2 Indicazioni utili:

- Guardare direttamente l'utente della sedia a rotelle. Per lunghe conversazioni, chinatevi all'altezza della sedia a rotelle o portate una sedia per consentire una conversazione più comoda.
- Non perdere il contatto visivo mentre si è in piedi.
- Se l'altezza del banco del check-in o della biglietteria non è adatta alle necessità dell'utilizzatore della sedia a rotelle, si consideri di spostarsi dalla parte del banco dove si trova la persona.
- Offrire aiuto per aprire porte pesanti o per recuperare oggetti che sono caduti per terra. Chiedere se la persona desidera aiuto con i bagagli o per raggiungere qualunque cosa che non si trovi ad un livello accessibile.
- Non appoggiarsi o spingere la sedia a rotelle senza chiedere prima.
- Non posizionare la sedia a rotelle in modo che la persona si trovi di fronte a una parete o ad altri ostacoli.

Essere consapevoli del fatto che la progettazione dell'infrastruttura aeroportuale o dell'aeromobile può impedire agli utilizzatori della sedia a rotelle di muoversi autonomamente. Questo è il caso di quanto, per esempio, ci sono gradini nell'ambiente aeroportuale o se una rampa è troppo ripida.

#### 4.4 ***Persone con difficoltà di deambulazione***

4.4.1 Molte persone con difficoltà di deambulazione usano ausili come bastoni, stampelle o deambulatori, ma talune di esse non ne usano alcuno.

4.4.2 Alcuni PRM preferiscono sedersi. Altri preferiscono restare in piedi a causa del dolore che provano nello star seduti o per difficoltà nel rialzarsi in piedi.

#### 4.4.3 Indicazioni utili:

- Se possibile, offrire un posto a sedere.
- Offrire aiuto con cappotti, borse o altri effetti personali.
- Offrire di aprire porte pesanti, per recuperare oggetti che sono caduti per terra, etc.



- Le persone che utilizzano ausili per camminare possono avere difficoltà ad usare le mani quando si trovano in piedi.
- Molte malattie causano dolore che può gravemente limitare la mobilità. Possono rendere difficile o impossibile tenere e afferrare oggetti. La debolezza degli arti inferiori rende difficile muoversi e mantenere l'equilibrio.
- Le persone con arti amputati, artrite, etc., possono avere una maggiore sensibilità al tatto e anche al dolore. Il dolore può aumentare in condizioni di caldo o freddo. Un'assistenza non qualificata potrebbe anche causare dei danni. Pertanto, chiedere sempre prima di fare qualsiasi cosa.
- Essere consapevoli del fatto che molte persone con difficoltà deambulatorie preferiscono utilizzare un ascensore, se disponibile, piuttosto che una scala mobile o delle scale. Camminare per delle lunghe distanze in aeroporto può anche essere difficile o impossibile.

#### 4.5 ***Persone non udenti o ipoudenti***

- 4.5.1 Alcune persone sono non udenti. Molte persone sono ipoudenti. Questa rappresenta una disabilità invisibile.
- 4.5.2 Le persone non udenti fin dalla nascita o dall'infanzia spesso usano il linguaggio dei segni come lingua madre. Queste persone normalmente si affidano alle modalità di comunicazione visive. Alcune volte il loro livello di alfabetizzazione può essere stato influenzato - è difficile imparare a scrivere e leggere una lingua che non è mai stata sentita parlare, e inoltre, non è la propria lingua madre. La lingua dei segni è completamente diversa da una lingua parlata e ha la sua grammatica, lessico ed espressioni idiomatiche. Pertanto la lingua parlata è per molti non udenti la loro seconda o anche terza lingua.  
Le persone che sono diventate non udenti in una fase successiva della vita usano più spesso la lettura del labiale o della parola, messaggi scritti o segni di base durante la comunicazione. Queste persone hanno sviluppato e usato la lingua parlata.
- 4.5.3 Le persone ipoudenti spesso usano un apparecchio acustico e/o la lettura del labiale o della parola. Un apparecchio acustico può essere utilizzato anche insieme ad altri apparecchi di ascolto come dispositivi ad induzione.
- 4.5.4 Alcune persone non udenti o ipoudenti utilizzano cani guida.
- 4.5.5 Indicazioni utili:

- La cosa migliore è chiedere come un individuo preferisce comunicare piuttosto che indovinare.
- Le persone con una leggera perdita dell'udito possono spesso farcela senza un apparecchio acustico, ma sono dipendenti da determinate condizioni per la comunicazione: una buona acustica, nessun rumore in sottofondo, una buona illuminazione e un discorso chiaro. Tuttavia, non sempre sia possibile garantire tali condizioni in un ambiente aeroportuale.
- Le persone che hanno una grave perdita dell'udito e coloro che hanno perso l'udito da adulti possono beneficiare di segni e informazioni di supporto in forma scritta se tali informazioni sono disponibili. Altri tipi di informazioni visive potrebbero anche essere utili in alcuni casi.
- Potrebbe essere necessario toccare leggermente la spalla o indicare con la mano per attirare l'attenzione di una persona che un udito ridotto.
- Non urlare quando si parla, ma si utilizzi un tono normale. Questo è importante in quanto è più difficile leggere il labiale quando una persona sta urlando e non rende il messaggio più chiaro, ma solo più forte. Si parli piuttosto lentamente, guardando la persona, e si utilizzino altre parole se la persona ha difficoltà nella comprensione. Si usino segni e movimenti del corpo per farsi capire.
- Assicurarsi di essere ben illuminati e di tenere le mani lontane dalla bocca.
- Si possono anche scrivere brevi messaggi se questo facilita la conversazione.
- Le persone non udenti e ipoudenti hanno bisogno della stessa gamma di informazioni di tutti gli altri passeggeri.
- Essere consapevoli che le persone ipoudenti avranno difficoltà se le informazioni importanti sono comunicate solo con mezzi acustici o se non ci sono loop ad induzione presso le principali strutture. Allo stesso modo, una persona ipoudente avrà difficoltà a seguire le importanti informazioni trasmesse in video a bordo, come quelle di safety, se non vi sono sottotitoli e/o interpretazioni del linguaggio dei segni.

#### 4.6 ***Persone non vedenti o ipovedenti***

- 4.6.1 Le persone con disabilità visive possono essere totalmente non vedenti o ipovedenti. Esse potrebbero aver bisogno di guida e assistenza ai fini dell'orientamento, comprese le indicazioni per i servizi più importanti. Anche se le persone che sono ipovedenti

possono avere qualche visione utile, potrebbero ancora aver bisogno di aiuto per trovare il loro percorso.

- 4.6.2 Molte, ma non tutte, le persone non vedenti o ipovedenti utilizzano un aiuto alla mobilità, principalmente un bastone bianco o un cane guida. L'aiuto alla mobilità è anche un simbolo distintivo che indica che una persona è non vedente o ipovedente. Alcune persone ipovedenti usano occhiali speciali piuttosto che avere un aiuto alla mobilità.
- 4.6.3 La maggior parte delle persone non vedenti o ipovedenti ha bisogno di essere guidata negli aeroporti, dal punto di arrivo fino al loro posto a bordo dell'aeromobile e viceversa all'arrivo a destinazione.
- 4.6.4 Le persone non vedenti o ipovedenti possono avere problemi di orientamento, ma non di mobilità in senso stretto. L'assistenza loro fornita dovrebbe essere adeguata alle loro esigenze specifiche, in quanto per esempio una sedia a rotelle non sarebbe adeguata, a meno che una persona non ne richieda specificamente una.
- 4.6.5 Indicazioni utili:
- Quando ci si rivolge a una persona non vedente o ipovedente, è opportuno presentarsi spiegando il proprio ruolo e parlargli direttamente. Dire se ci si sta per allontanare - altrimenti la persona potrebbe trovarsi a parlare con uno spazio vuoto.
  - Si chieda sempre ad una persona cieca o parzialmente vedente se vuole aiuto. Alcune persone possono non aver bisogno di alcun aiuto. Mai il comando sulla persona.
  - Chiedere sempre a una persona non vedente o parzialmente vedente come vorrebbe essere guidata. Alcune persone possono preferire di reggersi al braccio, altre possono sentirsi più a suo agio nel modo opposto. Alcune persone, in particolare quelle ipovedenti, possono solo aver bisogno di indicazioni orali.
  - Un cane guida con la pettorina è un animale a lavoro e non dovrebbe mai essere distratto. Non dare da mangiare o avvicinarsi al un cane guida senza prima chiedere al proprietario. Se una persona ha un cane guida, ci si dovrebbe avvicinare ad essa dal lato opposto al cane. Non afferrare la pettorina o il guinzaglio poiché la persona ipovedente ne ha bisogno per controllare il cane. Alcuni proprietari di cani guida preferiscono camminare al vostro fianco senza reggersi al vostro braccio. In alcune situazioni si può anche camminare in posizione avanzata rispetto al cane che vi seguirà.
  - Avvisare di cambiamenti nella superficie del pavimento e buche, nonché spiegare gli eventuali rumori forti che potrebbero allarmare una persona non vedente o ipovedente. Se ci sono gradini, informare la persona se vanno verso l'alto

o il basso. Quando ci si avvicina ad una porta, dire in che modo si apre e da che parte. Inoltre, dire se è una porta girevole o scorrevole.

- Mai sostenere una persona non vedente o ipovedente nel sedersi. Descrivere il tipo di seduta (ad es. sedia da pranzo, divano basso) e mettere la sua mano sullo schienale, bracciolo o seduta della sedia, a seconda di quale sembra migliore. Inoltre dire alla persona da che parte è rivolta la sedia.
- Nel lasciare una persona non vedente o ipovedente, si dia qualche indicazione su quanto tempo si starà lontano. Nel caso in cui sia necessario farlo per un periodo di tempo più lungo, fornire informazioni su dove trovare assistenza durante l'assenza. Eventuali modifiche al programma e altre informazioni impreviste devono essere comunicate alla persona il più presto possibile.
- Nel consegnare qualcosa ad una persona non vedente o ipovedente (ad es. passaporto, biglietto), specificare cos'è e metterla in mano - non lasciarla semplicemente sul bancone o sul desk.
- Siate consapevoli del fatto che una persona ipovedente può avere difficoltà a muoversi autonomamente quando, ad es. i segni non sono grandi, chiari e ben contrastati, l'illuminazione non è sufficiente, o le porte trasparenti non sono chiaramente contrassegnate con strisce colorate a contrasto.
- Le persone non vedenti e gli ipovedenti si affidano alle informazioni audio, alle informazioni in Braille per coloro sanno leggerle, a stampe di grandi dimensioni o ai siti web accessibili ai non vedenti, ad esempio i siti web progettati in conformità con la Web Accessibility Initiative (linee guida WAI<sup>1</sup>).
- Inoltre, le persone non vedenti non possono leggere i siti web se i computer non hanno installato un software di lettura delle informazioni a schermo. Pertanto, non si deve presumere che siano a conoscenza di tutte le informazioni pertinenti se non sono state fornite in tali formati, e si dovrebbe essere pronti a comunicare loro tali informazioni in un modo accessibile.

## 4.7 ***Persone non udenti e non vedenti***

4.7.1 Se una persona ha problemi di udito e vista può essere definita sordocieca o "a doppia disabilità sensoriale". Una persona è

---

<sup>1</sup> Per ulteriori informazioni, si prega di visitare [www.w3.org/WAI/](http://www.w3.org/WAI/)

considerata sordocieca se la sua perdita combinata di udito e vista causa difficoltà di comunicazione, mobilità e accesso all'informazione. Alcune persone sordocieche possono essere identificate dal bastone rosso e bianco che nello spostarsi.

4.7.2 I diversi gradi di perdita dell'udito e della vista che le persone sordocieche sperimentano, implicano che i loro bisogni individuali varieranno da persona a persona. I bisogni di una persona sordocieca sono influenzati anche da quando essa perde l'udito e la vista. Una persona che è nata non udente e poi perde la vista avrà esperienze e necessità diverse rispetto ad una persona che è non vedente o ipovedente e poi perde l'udito. Una persona che nasce totalmente non udente e non vedente avrà una comunicazione limitata e potrebbe fare spesso affidamento sul contatto per comunicare.

4.7.3 Indicazioni utili:

Le indicazioni sulla comunicazione date nella sezione relativa alle persone non udenti o ipoudenti e sulla comunicazione e la guida di persone non vedenti o ipovedenti, sono utili anche quando si assiste una persona sordocieca. Tuttavia, ci sono anche alcuni passi specifici che possono essere fatti quando si comunica con una persona sordocieca.

Per esempio:

- Toccare leggermente la spalla della persona sordocieca per attirare la sua attenzione.
- Chiedere alla persona come comunica e prendere il tempo necessario per assicurarsi che stia capendo in modo da aiutarla a ridurre un'eventuale ansia.
- Se la persona comunica con la lettura del labiale, parola o con il linguaggio dei segni è necessario assicurarsi di essere in una buona posizione perché essa possa vedere bene prima di iniziare a comunicare e di avere il proprio viso ben illuminato.
- Se la persona preferisce comunicare utilizzando messaggi scritti, assicurarsi che venga impiegato un carattere grande e una penna con la punta spessa di un colore che contrasta con la carta.
- Alcune persone utilizzano la carta dell'alfabeto Braille che vi porgeranno in modo che voi possiate posizionare i loro polpastrelli sulla versione Braille delle lettere.
- Alcune persone potrebbero viaggiare con una persona di supporto, un amico o un membro della famiglia, il quale sarà in grado di aiutare nella comunicazione.

#### 4.7.4 **4.8 Persone con disturbi del linguaggio**

Molte persone hanno disturbi della parola o del linguaggio per vari motivi. Non si supponga che la persona abbia difficoltà di apprendimento, in quanto spesso non è così.

##### 4.7.5 Indicazioni utili:

- Concentrarsi sulla comunicazione e siate pazienti e rispettosi. Se non si capisci in maniera completa, lo si faccia presente alla persona, o si ripeta ciò che si è capito al fine di permettere alla persona di integrare il concetto.
- Non completare le frasi se una persona parla lentamente. Lasciate che la persona abbia il tempo necessario a parlare.
- Se la persona trova difficile o faticoso parlare, si provino a porre soltanto domande che richiedono una risposta breve, preferibilmente solo un cenno o un movimento della testa.
- Essere consapevoli del fatto che parlare una lingua straniera può essere un ostacolo per qualsiasi passeggero, ma in particolare per una persona affetta da disturbi del linguaggio.

#### 4.8 **Persone con problemi di apprendimento**

4.8.1 Prima di tutto si tenga presente che una persona con difficoltà di apprendimento ha una vasta gamma di competenze e abilità che dovrebbero essere rispettate. Molte di queste persone riescono a vivere vite molto autonome e avranno bisogno di aiuto solo in delle specifiche situazioni della vita (per esempio alcune sanno leggere ma hanno difficoltà con i numeri, altre sanno contare e far di conto ma hanno difficoltà a leggere l'orario, etc.). Siate pazienti nel parlare ad una persona con problemi di apprendimento. Spiegate le cose facilmente e lentamente e incoraggiate la comunicazione senza trattare la persona con condiscendenza.

##### 4.8.2 Indicazioni utili:

- Quando si vuole spiegare qualcosa:
  - Non presumere che la persona abbia alcuna conoscenza pregressa di ciò che si sta parlando.
  - Usare espressioni concrete. Cercare di evitare metafore e di spiegare quelle che vengono usate.
  - Utilizzare parole di uso comune e brevi, spiegare parole difficili ed evitare un vocabolario professionale o dialettale. Evitare l'utilizzo di termini direzionali, come destra-sinistra, est-ovest. Usare parole che si riferiscono a cose che possono vedere entrambe le persone che comunicano.

- Cercare sempre di usare la stessa parola per la stessa idea o concetto.
- Cercare di evitare l'uso delle forme negative, ma se necessario, lo si accompagna con uno scuotimento del capo.
- Una frase non dovrebbe contenere più di un concetto.
- Non dare troppe informazioni in una sola volta. Provare a offrire solo le informazioni più importanti.
- Dare le istruzioni nell'ordine in cui la persona è tenuto a seguirle.
- Non presumere che la persona non stia ascoltando solo perché non si ottiene un feedback orale o visivo. Piuttosto si chiedi alla persona se sta capendo il messaggio.
- Quando è necessario ottenere informazioni o risposte da una persona con una disabilità di apprendimento:
  - Fare una domanda alla volta,
  - Dare tempo per rispondere,
  - Essere rassicurante.
- Le persone con problemi di apprendimento possono avere difficoltà a leggere gli avvisi. Dunque è di aiuto spiegare l'avviso in modo accessibile. Le informazioni importanti dovrebbero anche essere fornite in un formato di facile lettura, ma si tenga presente che alcune persone avranno bisogno di una spiegazione orale.
- Assicurarsi di essersi spiegati prima di lasciare il passeggero. Se viene detto che non si è stati capiti, potrebbe essere a causa di:
  - Una parola difficile: provare a spiegare tale parola o usare un'altra parola più facile da capire;
  - Troppe informazioni: rivedere le diverse parti delle informazioni separatamente;
  - Qualsiasi altra ragione: cercare di scoprire cosa ha creato l'incomprensione.
- Ricordare che la maggior parte delle persone con difficoltà di apprendimento parlano solo una lingua. Potrebbe essere ragionevole chiedere l'aiuto di una persona che parla la lingua madre del passeggero.
- Essere consapevoli che una persona con una disabilità intellettuale può non essere a conoscenza di informazioni importanti comunicate prima del viaggio, se esse non sono

state fornite in un formato di facile lettura. Pertanto, siate preparati a comunicare queste informazioni in uno dei modi spiegati in precedenza.

#### 4.9 ***Disabilità invisibili***

- 4.9.1 Un'alta percentuale di disabilità non è visibile o osservabile in altri modi. Tuttavia, una disabilità invisibile può avere delle implicazioni per un passeggero aereo nella stessa misura di una disabilità visibile. Pertanto si dovrebbe essere sempre aperti alle esigenze relative alle disabilità che non possono essere osservate. Un atteggiamento aperto sarà un elemento importante per incoraggiare le persone con disabilità invisibili a parlare delle loro esigenze.
- 4.9.2 Si tenga in mente che non è sempre facile per una persona di parlare di una disabilità invisibile in quanto chi ci convive desta spesso perplessità o, addirittura, sospetti. Pertanto, un passeggero con una disabilità invisibile si aspetterà che siate discreti in molti casi, ad es. in relazione ad altri passeggeri o membri dello staff.
- 4.9.3 Le esigenze ampiamente diverse delle persone con disabilità invisibili richiederanno diversi tipi di assistenza. È importante ricordare che un passeggero con una disabilità invisibile potrebbe aver necessità di portare con sé specifici dispositivi di assistenza, medicali o altro materiale al fine di essere in condizione di poter viaggiare.
- 4.9.4 Problemi di salute mentale possono causare ansia, irrequietezza e anche attacchi di panico. I farmaci possono causare sonnolenza e delle reazioni più lente.
- 4.9.5 Indicazioni utili:
- Le persone con problemi di salute mentale di solito apprezzano gentilezza, considerazione e incoraggiamento. Un comportamento calmo e rassicurante fa sentire il passeggero al sicuro. Tuttavia, un servizio troppo amichevole ed entusiasta può sembrare aggressivo.
  - Anche qui, offrire il proprio aiuto, ma non imporlo.

#### 4.10 ***Altre disabilità***

- 4.10.1 È impossibile includere tutti i tipi di disabilità in un documento come questo. In questa sezione sono state menzionate alcune delle disabilità più comuni, ma naturalmente ci saranno molte persone che affrontano altri tipi di disabilità, visibili o invisibili, che non sono state menzionate in precedenza, ma che richiedono un'attenzione altrettanto particolare nell'ambiente aeroportuale. Lasciate che la



persona esprima i propri bisogni se vuole farlo, e fate del vostro meglio per soddisfare sue individuali esigenze.

- 4.10.2 Ricordare inoltre che le persone anziane, con o senza disabilità, potrebbero aver bisogno di particolare considerazione.

#### **4. IL RUOLO DEGLI ANIMALI DI SERVIZIO<sup>10</sup>**

- 4.1 I cani guida assistono le persone non vedenti e ipovedenti evitando gli ostacoli, fermandosi ai cordoli ed ai gradini e affrontando il traffico. La pettorina e l'impugnatura a forma di U favoriscono la comunicazione tra il cane e il partner non vedente. In questa partnership, il ruolo dell'umano è quello di fornire i comandi relativi alla direzione, mentre quello del cane è di assicurare la sicurezza del team anche se questo richiede disobbedire un comando che il cane giudica essere pericoloso.
- 4.2 I cani udenti assistono le persone non udenti e ipovedenti avvisandoli di una varietà di suoni come ad esempio il bussare a una porta o il campanello, la sveglia, il telefono, il pianto di un bambino, la chiamata del nome del padrone o l'allarme antifumo. I cani sono addestrati per creare contatto fisico e condurre i loro partner sordi alla fonte del suono. Questi casi sono identificati da un collare e un guinzaglio/pettorina arancione.
- 4.3 Altri cani da assistenza supportano persone fisicamente disabili recuperando oggetti che sono fuori dalla loro portata, tirando sedie a rotelle, aprendo e chiudendo le porte, spegnendo ed accendendo le luci, facendo rumori specifici come allarme, trovando un'altra persona, assistendo le persone deambulanti nel camminare fornendo equilibrio e contrappeso e molti altri compiti individuali che possono essere necessari ad una persona con disabilità e PRM. I cani da assistenza possono a volte essere identificati da uno zainetto o da una pettorina.
- 4.4 Si ricordi che gli animali da assistenza avranno bisogno di attenzione particolare in caso di lunghi ritardi, cancellazioni o altre situazioni eccezionali. A titolo di esempio, gli animali da assistenza potrebbe avere bisogno di bere, mangiare o fare una corsa durante un ritardo o all'arrivo di un volo di lungo raggio.

---

<sup>10</sup> Nel contesto ECAC/UE, il termine "animali di servizio" si riferisce esclusivamente a "cani da assistenza riconosciuti".

**Glossario**Utilizzo da evitare

Costretto su sedia a rotelle

Paralizzato

Zoppo, storpio

Sordomuto

Handicappato, invalido

Malato di mente, pazzo,  
psicopatico, maniaco

Ritardato, idiota, down

Normale, sano

Soffre di, afflitto da, vittima di

Nano, gnomo

Da utilizzare

Utilizzatore di sedia a rotelle

Persona con disabilità motoria,  
persona con tetra/quadriplegiaPersona con disabilità motoria,  
persona con tetra/quadriplegia

Non udente, ipoudente

Persona con disabilità o PRM

Persona con problema di salute  
mentalePersona con disabilità di  
apprendimento o disabilità  
intellettuale

Non disabile

Ha paralisi  
cerebrale/autismo/epilessia

Persona di piccola statura

---

## **ANNESSO 5-F: NOTA INFORMATIVA SULLE PROCEDURE PER IL TRASPORTO PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)**

---

### **1. INTRODUZIONE**

- 1.1 Lo scopo di questo documento è quello di aiutare gli equipaggi a comprendere i diversi livelli di assistenza necessari alle persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (PRM) nonché per aiutare i vettori aerei a conformarsi alle prescrizioni del Regolamento (CE) N 1107/2006 riguardante i diritti delle persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (PRM) e del Regolamento della Commissione (UE) N 965/2012 riguardante il trasporto di categorie di passeggeri speciali, sviluppato attraverso il Acceptable Means of Compliance (AMC) e Guidance Material (GM), Part-ORO (Organisation Requirements for Air Operations) e Part-CAT (Commercial Air Transport Operations)<sup>11</sup>.
- 1.2 Tale documento non ha forza legale e dovrebbe essere utilizzato solo come guida informale.

### **2 CONTESTO**

- 2.1 Il numero di persone con disabilità e PRM è in aumento - in particolare come conseguenza dell'invecchiamento della popolazione. Il miglioramento dell'accesso agli aeroporti e ai servizi aerei significa anche che molte più persone con un certo grado di disabilità o mobilità ridotta viaggiano ora per via aerea.
- 2.2 Il Regolamento Europeo sui diritti dei passeggeri aerei per persone con disabilità e PRM, Regolamento (CE) No 1107/2006, precisa chiaramente i diritti e le responsabilità dei PRM. Il regolamento conferisce a tali persone maggiore fiducia nel viaggiare e quindi incoraggerà livelli più elevati di spostamenti, in quanto i passeggeri conoscono i loro diritti e la prospettiva di un risarcimento nel caso in cui gli aeroporti o i vettori aerei non adempiano ai loro obblighi legali.
- 2.3 I vettori aerei e gli aeroporti sono tenuti a comprendere e a rispondere all'ampia gamma di esigenze dei passeggeri in tutto il mercato del trasporto aereo e lo stesso vale per le persone con

---

<sup>11</sup> Nello specifico, l'ultima modifica relativa al trasporto di categorie speciali di passeggeri Decisione EASA ED 2016/004/R del 22 Gennaio 2016.

disabilità e PRM.

- 2.4 È necessario che i vettori aerei impongano le condizioni di sicurezza ed il rischio effettivo - misure di attenuazione per il trasporto di persone con disabilità e PRM.
- 2.5 Tenuto conto di ciò, le disposizioni della Decisione EASA ED 2016/004/R riguardanti il trasporto di persone con disabilità e PRM sono incluse in questo documento nelle Sezioni 5 e 6.

### **3 EU OPS E PRM**

- 3.1 Il Regolamento EU- OPS<sup>12</sup> deve essere applicato dai vettori aerei UE dal 16 Luglio 2008. Tali requisiti si applicheranno anche in tutti gli Stati membri delle JAA non appartenenti all'UE a decorrere da tale data nel caso in cui JAR-OPS 1 è recepito nel rispettivo ordinamento giuridico nazionale.
- 3.2 Il Regolamento EU- OPS comprende solo la sezione 1 del JAR-OPS 1. Tuttavia, in attesa dell'adozione di norme di attuazione relative alle operazioni basate sul Regolamento EASA<sup>13</sup>, gli Stati membri sono autorizzati a utilizzare il materiale di orientamento contenuto nella sezione 2 del JAR-OPS 1 purché tale materiale non sia in contraddizione con i requisiti UE-OPS applicabili.
- 3.3 La definizione di PRM nell'Articolo 2 (a) del Regolamento (CE) N 1107/2006, nonché nella sezione 2 del JAR-OPS - IEM OPS 1.260, è molto più ampia del concetto di persona con disabilità. La definizione comprende le persone anziane, le persone che hanno subito lesioni, etc. In altre parole, si intende una persona la cui mobilità è ridotta a causa di un deterioramento fisico, sensoriale o cognitivo, età, malattia o qualsiasi altra causa e che necessita di un certo grado di struttura speciale o assistenza oltre a quella fornita ad altri passeggeri.
- 3.4 L'attuale testo pertinente degli OPS dell'UE è il seguente:

*OPS 1.260 Trasporto di persone a mobilità ridotta*

*(a) L'operatore stabilisce le procedure per il trasporto di persone a mobilità ridotta (PRM).*

---

<sup>12</sup> Regolamento del Consiglio (CEE) N 3922/91 del 16 Dicembre 1991 sull'armonizzazione dei requisiti tecnici e delle procedure amministrative nel campo dell'aviazione civile, modificata da ultimo dal Regolamento della Commissione (CE) N 859/2008 del 20 Agosto 2008 che modifica il Regolamento della Commissione (CEE) N 3922/91 riguardante requisiti tecnici e procedure amministrative comuni applicabili al trasporto commerciale aereo.

Vedi <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/NOT/?uri=celex:31991R3922>.

<sup>13</sup> Regolamento (CE) N 216/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 Febbraio 2008 relativo a norme comuni nel settore dell'aviazione civile e che istituisce un'Agenzia Europea per la Sicurezza aerea, e che abroga la Direttiva del Consiglio 91/670/EEC, Regolamento (CE) N 1592/2002 e Direttiva 2004/36/EC (Testo rilevanti ai fini SEE).

Vedi <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/NOT/?uri=CELEX:32008R0216&qid=1440690991690>.

(b) *L'operatore assicura che ai PRM non siano assegnati, né occupino, posti in cui la loro presenza potrebbe:*

1. *Impedire all'equipaggio di svolgere le proprie mansioni;*
2. *Ostruire l'accesso alle attrezzature di emergenza; o*
3. *Impedire l'evacuazione di emergenza del velivolo.*

(c) *Il Comandante deve essere informato quando dei PRM verranno trasportati a bordo.*

### 3.5 Il relativo materiale di orientamento JAR-OPS 1, sezione 2, recita:

*IEM 1.260*

1. *Per PRM si intende una persona a mobilità ridotta a causa di incapacità fisica (sensoriale o locomotoria), deficit intellettuale, età, malattia o qualsiasi altra causa di disabilità quando utilizza il trasporto e quando la situazione richiede un'attenzione speciale e l'adattamento del servizio disponibile per tutti i passeggeri all'esigenza di una persona.*
2. *In circostanze normali, un PRM non dovrebbe essere seduto in prossimità di un'uscita di sicurezza.*
3. *In circostanze in cui il numero di PRM costituisce una percentuale significativa del numero totale di passeggeri trasportati a bordo:*
  - a) *il numero di PRM non dovrebbe non deve superare il numero di persone non disabili<sup>14</sup> capaci di dare assistenza in caso di evacuazione di emergenza; e*
  - b) *gli orientamenti di cui al paragrafo 2 dovrebbero essere seguiti per quanto possibile.*

## 4 **COMPRENDERE LA DISABILITÀ E LA MOBILITÀ RIDOTTA**

4.1 I termini "persona con disabilità" e "persona a mobilità ridotta (PRM)" sono spesso usati in senso generale e senza distinguere tra le esigenze molto diverse che le persone hanno quando viaggiano in aereo.

4.2 Per esempio, una persona che non dispone dell'uso delle proprie gambe e pertanto necessita dell'assistenza di una sedia a rotelle per raggiungere e poi lasciare il proprio posto, può presentare un problema di sicurezza nell'evacuazione dell'aeromobile in caso di emergenza e per l'uscita sicura degli altri passeggeri, mentre un individuo non udente o non vedente non può presentare un maggior rischio rispetto a qualsiasi altro passeggero nelle stesse circostanze.

4.3

4.4 Ci sono tre grandi categorie di passeggeri le cui esigenze dovrebbero essere prese in considerazione:

- Coloro con qualche tipo di **disabilità fisica** (possono variare dalla dipendenza totale da una sedia a rotelle fino a una

---

<sup>14</sup> I "Passeggeri non disabili" sono definiti nel ICAO Doc 7192, Manuale di formazione Parte E-1 come "Passeggeri selezionati dai membri dell'equipaggio per assistere nella gestione delle situazioni di emergenza se e come richiesto. I passeggeri disabili dovrebbero essere rimossi dalle file di uscita prima del volo. In caso di emergenza simulata, i passeggeri in grado saranno informati sulle loro responsabilità se il tempo lo consente".

disabilità degli arti superiori e/o inferiori, o una leggera difficoltà deambulatoria); questa categoria includerebbe i "Codici Descrittori applicati a persone disabili che necessitano di assistenza" IATA "WCHR", "WCHS", e "WCHC";

- Coloro con **disabilità sensoriali** (possono variare dalla sordità profonda o cecità totale ad un certo grado di perdita della vista o dell'udito); questa categoria includerebbe i Codici Descrittori IATA "Blind", "Deaf" e "Deaf/Blind";
- Coloro con **disabilità cognitiva, di apprendimento o problemi di salute mentale** che possono spaziare su un ampio spettro, dalla totale indipendenza all'elevata dipendenza dagli altri. Questi sarebbero compresi dal Codice Descrittore IATA "DPNA".

- 4.5 La misura in cui le persone di una di queste categorie devono ricevere un'assistenza speciale varierà anche notevolmente sia in base alle esigenze particolari dell'individuo che in base al tipo aeromobile e alla sua configurazione, nonché al carico in termini di passeggeri. Tuttavia è comunque possibile suggerire alcuni principi generali.
- 4.6 La suddetta categoria IATA "WCHC" include una vasta gamma di persone con disabilità, da coloro con una disabilità che interessa gli arti inferiori e che richiedono assistenza per l'imbarco, lo sbarco e per muoversi all'interno dell'aeromobile, fino a coloro che sono completamente immobili e richiedono un'assistenza continua. In relazione al livello di disabilità, un passeggero incluso in questa categoria può essere in grado di viaggiare da solo. Se il vettore aereo non accetta (per motivi medici o di sicurezza) che siano in grado di farlo, può richiedere che l'individuo viaggi con un accompagnatore in conformità l'Articolo 4 del Regolamento (CE) N 1107/2006. Una persona assegnata alle categorie WCHR o WCHS avrà un buon livello di indipendenza di movimento e dovrebbe essere autosufficiente in volo.
- 4.7 I vettori aerei dovrebbero consentire alle persone con disabilità e PRM nonché agli altri passeggeri che richiedono assistenza – per esempio per allacciare o slacciare la cintura o per utilizzare la maschera dell'ossigeno – di scegliere un posto che minimizzi gli inconvenienti per loro e massimizzi le possibilità di assistenza per l'equipaggio di cabina a condizione che tali posti a sedere non ostacolino l'equipaggio nelle sue mansioni di sicurezza, non impediscano l'accesso alle attrezzature di emergenza e l'evacuazione di emergenza del velivolo. Essi non dovrebbero mai essere posizionati nei posti della fila di uscita. Maggiori dettagli sulla gestione dei posti a sedere sono inclusi nella Sezione 6.

- 4.8 La decisione del comandante sul trasporto di qualsiasi passeggero (compresi i PRM) è definitiva. Qualsiasi rifiuto del trasporto di una persona con disabilità e a PRM dovrebbe essere deciso solo sulla base di una piena comprensione dell'abilità e del livello di autonomia della persona, in piena conformità con il Regolamento (CE) N 1107/2006 Articolo 4. Non dovrebbe mai basarsi su ipotesi generalizzate sulla disabilità.
- 4.9 Va inoltre osservato che, qualora una persona con disabilità e persone a mobilità ridotta abbia debitamente notificato le proprie esigenze in fase di prenotazione e successivamente si vede rifiutato l'imbarco, ciò potrebbe contravvenire all'Articolo 3b e all'Articolo 4 del Regolamento (CE) N 1107/2006.
- 4.10 Le seguenti osservazioni possono essere utili al comandante e all'equipaggio di cabina per comprendere le implicazioni di ogni categoria di disabilità:
- **Disabilità fisica:** laddove possibile, è generalmente più facile consentire ad un passeggero WCHC di usare un posto corridoio purché ciò non impedisca ad altri passeggeri di lasciare il proprio posto, non ostacoli l'equipaggio nelle sue mansioni di sicurezza, non impedisca l'accesso alle attrezzature di emergenza e l'evacuazione di emergenza del velivolo. Essi non dovrebbero mai essere posizionati nei posti della fila di uscita. Se al passeggero non può essere assegnato un posto nel corridoio o non lo gradisce, deve tuttavia essere assegnato ad una fila con braccioli mobili per facilitare il trasferimento.
  - **Disabilità sensoriale:** le persone non vedenti o ipovedenti e le persone non udenti o ipoudenti avranno bisogno di aiuto (che i vettori aerei sono tenuti a fornire ai sensi del Regolamento (CE) No 1107/2006) per l'accesso alle istruzioni e alle dimostrazioni di sicurezza. Gli orientamenti sono contenuti nel ECAC Doc 30, Parte I, e riguardano queste ed altre questioni di assistenza adeguata. Se possibile, un posto nel corridoio può essere il più conveniente sia per facilitare il movimento che per la comunicazione con l'equipaggio purché ciò non ostacoli l'equipaggio nelle sue mansioni, non impedisca l'accesso alle attrezzature di emergenza e l'evacuazione di emergenza del velivolo. Essi non dovrebbero mai essere posizionati nei posti della fila di uscita.
  - **Disabilità cognitiva, di apprendimento o problemi di salute mentale:** è altamente improbabile che qualcuno con una profonda disabilità di apprendimento viaggi da solo. Le persone con disabilità di apprendimento meno gravi possono aver bisogno di un aiuto simile a quello dato a una persona sorda per assicurare che le istruzioni di sicurezza siano

comprese. Allo stesso modo, le persone con problemi di salute mentale potrebbero aver bisogno di ulteriori assicurazioni da parte dell'equipaggio di cabina. Se possibile, un posto nel corridoio può essere il più conveniente sia per facilitare il movimento che per la comunicazione con l'equipaggio purché ciò non ostacoli l'equipaggio nelle sue mansioni, non impedisca l'accesso alle attrezzature di emergenza e l'evacuazione di emergenza del velivolo. Essi non dovrebbero mai essere posizionati nei posti della fila di uscita.

## **5 PROCEDURE PER FORNIRE ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E PRM INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL LORO TRASPORTO IN SICUREZZA**

- 5.1 I seguenti commenti possono rivelarsi utili nella definizione delle procedure relative alle informazioni da fornire alle persone con disabilità e PRM per quanto riguarda il loro trasporto in sicurezza e in caso di emergenza.
- 5.2 Fornire questo tipo di informazioni sono al momento della prenotazione potrebbe non essere sufficiente per assicurare che le persone con disabilità e PRM siano a conoscenza delle raccomandazioni di sicurezza al momento del volo.
- 5.3 Nella definizione delle procedure relative alle informazioni da fornire alle persone con disabilità e PRM, l'operatore dovrebbe prendere in considerazione la possibilità di informare tali persone che l'equipaggio di cabina può solo fornir loro assistenza una volta evacuata la cabina.
- 5.4 È necessario essere a conoscenza di ulteriori informazioni relative a ciascuna categoria di PRM:
  - a) Passeggero fisicamente disabile (assistito per la deambulazione):
    - informare il PRM di lasciare gli aiuti alla mobilità in caso di evacuazione di emergenza.
  - b) Passeggero con disabilità degli arti superiori:
    - informare l'accompagnatore di:
      - mettere il giubbotto di salvataggio al PRM, in caso di ammaraggio;
      - in caso di decompressione, indossare prima la propria maschera di ossigeno e poi applicare la maschera di ossigeno al PRM; e
      - se necessario, allacciare/slacciare la cintura di sicurezza del PRM.



c) Passeggero con disabilità degli arti inferiori:

- informare il PRM:
  - sulla posizione dell'uscita più vicina; e
  - che gli ausili alla mobilità potrebbero non essere accessibili in caso di evacuazione di emergenza.

d) Passeggero con disabilità di entrambi gli arti superiori e inferiori:

- informare l'accompagnatore di :
  - mettere il giubbotto di salvataggio al PRM, in caso di ammaraggio;
  - in caso di decompressione, indossare prima la propria maschera di ossigeno e poi applicare la maschera di ossigeno al PRM; e
  - se necessario, allacciare/slacciare la cintura di sicurezza del PRM.
- informare il PRM sulla posizione dell'uscita più vicina.

e) Passeggero ipovedente:

- Adegua le informazioni al livello di disabilità, informando il passeggero ipovedente di quanto segue:
  - funzionamento delle cinture di sicurezza;
  - sulla posizione dell'uscita più vicina (ad es. numero di file dall'uscita più vicina);
  - impiego della maschera d'ossigeno e passare il dummy nelle mani del passeggero;
  - posizione del giubbotto di salvataggio, il modo di utilizzo e passare il dummy nelle mani del passeggero;
  - posizione per l'atterraggio di emergenza; e
  - ubicazione del pulsante di chiamata dell'equipaggio di cabina.

f) Passeggero che viaggia con un cane da assistenza riconosciuto in cabina:

- informare il passeggero su come evacuare il cane da assistenza riconosciuto tenendo il cane e lasciandosi scivolare.

5.5 In un'emergenza simulata, se il tempo lo permette, i passeggeri identificati dall'equipaggio come capaci di assistere un PRM dovrebbero essere informati sull'assistenza che possono fornire.

5.6 Con passeggero capace di assistere in caso di emergenza si intende

un passeggero che non appartiene alle Categorie di Speciali di Passeggeri (acronimo inglese SCP)<sup>15</sup> e che non ha nessun altro ruolo di responsabilità privata che gli impedisca/a di assistere il PRM.

## **6 PROCEDURE DI ASSEGNAZIONE DEI POSTI E**

6.1 Nello stabilire le procedure per l'assegnazione dei posti per i PRM, l'operatore dovrebbe tenere conto dei seguenti fattori:

- a) se il PRM viaggia con un accompagnatore, esso dovrebbe accomodarsi accanto al PRM; e
- b) se il PRM non è in grado di affrontare le scale fino alla cabina in autonomia, non dovrebbe essere collocato nel livello superiore di un aeromobile multi-deck nel caso in cui le uscite non siano certificate per l'evacuazione di emergenza sia a terra che in acqua.

6.2 Nello stabilire la procedura per far accomodare i PRM, i posti dovrebbero essere assegnati tenendo in considerazione quanto segue:

- a) Un passeggero con disabilità agli arti superiori che viaggia senza accompagnatore dovrebbe vedersi assegnato un posto adeguato affinché in tutte le fasi del volo sia consentito stabilire una comunicazione visiva e sonora con l'equipaggio.
- b) Un passeggero con disabilità agli arti inferiori e un passeggero con disabilità ad entrambi gli arti superiori e inferiori dovrebbe essere accomodato in una posizione che consenta un facile accesso alle uscite a livello del pavimento.
- c) Un passeggero con disabilità mentale, che viaggia senza accompagnatore dovrebbe vedersi assegnato un posto adeguato affinché in tutte le fasi del volo sia consentito stabilire una comunicazione visiva e sonora con l'equipaggio.
- d) Un passeggero la cui stazza fisica potrebbe impedirgli il passaggio da un'uscita di emergenza (ad es. uscita Type III o Type IV), dovrebbe essere collocato in prossimità di un'uscita adeguata, tenendo conto delle dimensioni di quest'ultima. La collocazione di più di uno di tali passeggeri nella stessa fila dovrebbe essere evitata.
- e) Se un passeggero viaggia con un cane da assistenza riconosciuto in cabina, dovrebbero essere presi, in anticipo, accordi adeguati tra il passeggero e l'operatore in relazione alla collocazione dell'animale. Un'adeguata pettorina dovrebbe

---

<sup>15</sup> SCPs sono Persone a Mobilità Ridotta (PRM), neonati e bambini non accompagnati, deportati, passeggeri inammissibili o detenuti.

essere fornita dal proprietario in modo da fissare e trattenere il cane durante il le fasi di rullaggio, decollo, atterraggio e turbolenza. È accettabile che il cane sia soggetto a minori restrizioni in fase di crociera.

- f) Se un passeggero viaggia con un ausilio alla disabilità che è necessario assicurare intorno alla parte posteriore del sedile, esso non dovrebbe essere usato se c'è una persona seduta a meno che la configurazione dei sedili non sia approvata per l'uso di tali dispositivi. Questo per evitare un diverso comportamento dinamico del sedile con l'ausilio alla disabilità che può provocare lesioni alla testa del passeggero seduto dietro. Se il design o l'installazione del sedile impedisse il contatto della testa del passeggero seduto dietro, allora non sarebbe alcuna ulteriore considerazione.

6.3 Nello stabilire le procedure per far accomodare un gruppo di PRM, l'operatore dovrebbe tenere conto di quanto segue:

- a) Accesso alle uscite: i gruppi di PRM non deambulanti dovrebbero sedere in tutta la cabina per garantire che ogni persona a mobilità ridotta sia circondata dal massimo numero di passeggeri in grado di fornire assistenza in caso di emergenza;
- b) Se i PRM non deambulanti non possono essere distribuiti in modo uniforme in tutta la cabina, l'operatore dovrebbe stabilire delle procedure per mitigare il maggior rischio per la sicurezza attraverso, per esempio, il posizionamento di passeggeri in grado di fornire assistenza in caso di emergenza in prossimità dei PRM, informazioni supplementari o l'addestramento dell'equipaggio di cabina

## **7 DIRITTI E RESPONSABILITÀ**

7.1 Mentre vi è una crescente attenzione in tutti gli ambiti per il riconoscimento e il rispetto dei diritti delle persone con disabilità e PRM, vi è anche un'importante questione di responsabilità che il passeggero deve riconoscere. Per esempio, se una persona con disabilità o un gruppo di PRM che viaggia insieme non comunica preventivamente al vettore aereo le proprie esigenze, esiste un rischio maggiore che il vettore aereo non sia in grado di accoglierli a bordo (sebbene ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006 i vettori siano obbligati a fare ogni ragionevole sforzo per accoglierli anche in queste circostanze).

7.2 Indicazioni sui diritti e le responsabilità dei PRM sono contenute nel ECAC Doc 30, Parte I, Sezione 5 e Annessi al link <http://www.ecac-ceac.org>.



---

## ANNESSE 5-G: LINEE GUIDA SULLA FORMAZIONE

---

### 1. INTRODUZIONE

- 1.1 È necessaria una formazione armonizzata a livello europeo di tutto il personale coinvolto nella catena del trasporto aereo al fine di garantire che le esigenze di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (PRM) siano adeguatamente soddisfatte.
- 1.2 Il ECAC Doc 30, Parte I, Sezione 5, pone l'obiettivo di una implementazione armonizzata in tutti gli Stati Membri ECAC, e nella relativa sottosezione 5.12 stabilisce le conoscenze e la formazione di tale personale.
- 1.3 Tali orientamenti sono identici a quelli di cui al Regolamento (CE) N 1107/2006, Articolo 11. Il considerando 10 di tale regolamento recita: "Nell'organizzare l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta nonché la formazione del loro personale, gli aeroporti e i vettori aerei dovrebbero tenere conto del documento 30 della Conferenza Europea dell'Aviazione Civile (ECAC), Parte I, Sezione 5 e relativi Annessi, [...]".
- 1.4 Il presente allegato ha lo scopo di riunire in un unico documento tutte le linee guida sulla formazione contenute nei diversi Annessi al ECAC Doc 30, Parte I, per facilitare l'implementazione armonizzata della formazione per tutto il personale interessato.
- 1.5 I seguenti Annessi all'ECAC Doc 30, Parte I, sono stati utilizzati in particolare modo:
- **Annesso 5-C** – Codice di buona condotta per la fornitura di assistenza a terra a passeggeri con disabilità e passeggeri a mobilità ridotta (PRM): Sezione 8, Training;
  - **Annesso 5-D** – Linee guida per la fornitura di assistenza a terra a passeggeri con disabilità e passeggeri a mobilità ridotta (PRM): Sezione 3, Staff training;
  - **Annesso 5-E** – Linee guida sulla conoscenza e parità di trattamento della disabilità valide per tutti gli aeroporti e il personale dei vettori aerei che si occupa dei viaggiatori.
- 1.6 Il contenuto di questo Annesso riguardante la formazione dei vettori aerei che effettuano trasporti aerei commerciali con aeromobili non pregiudica la formazione richiesta ai sensi

dell'Annesso III al Regolamento UE (CE) N 3922/1991.

## **ECAC Recommendation – ECAC Doc 30, Parte I, Sezione 5**

### **5.12. Formazione**

5.12.1. I vettori aerei e i gestori aeroportuali dovrebbero:

- assicurare che tutto il proprio personale, incluso quello alle dipendenze di un subappaltatore, che fornisce assistenza diretta a persone con disabilità e sia in grado di soddisfare le necessità di tali persone, a seconda della disabilità o dell'handicap motorio;
- fornire formazione incentrata sulla disabilità e sull'uguaglianza nei confronti della disabilità a tutto il personale che lavora in aeroporto a diretto contatto con i viaggiatori;
- assicurare che tutti i nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale segua al momento opportuno corsi di aggiornamento in materia.

*[Rif. Regolamento (CE) No 1107/2006 Articolo 11]*

5.12.2 Le agenzie di viaggio dovrebbero garantire che il loro personale a contatto con persone con disabilità e PRM riceva anche una formazione adeguata su come fornire assistenza pratica a persone con disabilità e PRM e su come chiedere a persone con disabilità e PRM di quale assistenza hanno bisogno e come meglio fornirgliela.

5.12.3 La formazione dovrebbe essere fatta in collaborazione con le organizzazioni dei disabili.

## **2. OBIETTIVI**

- 2.1 Tutto il personale in contatto diretto con i passeggeri, all'interno e all'esterno dei locali dell'aeroporto, dovrebbe essere a conoscenza delle questioni relative alla disabilità e dei principi di disabilità e di uguaglianza.
- 2.2 Tutto il personale incaricato di fornire assistenza diretta alle persone con disabilità e PRM dovrebbe essere a conoscenza di come soddisfare le esigenze delle persone con disabilità e PRM.
- 2.3 Ciascuna delle due categorie di personale di cui sopra dovrebbe ricevere una formazione adeguata. Tale formazione deve essere

impartita prima dell'entrata in servizio del personale. Occorre inoltre prevedere corsi di aggiornamento.

### 3. FORMAZIONE

3.1 Ciascuna delle categorie di personale interessate dovrebbe ricevere una formazione, come segue:

- **Tutto** il personale a contatto con il pubblico viaggiante dovrebbe ricevere una formazione sugli elementi specificati nel **Modulo 1**. Tale formazione dovrebbe essere seguita dal personale interessato prima di entrare in servizio. Il principio di proporzionalità si applica al livello e all'intensità della formazione e/o del briefing. I corsi di aggiornamento dovrebbero essere organizzati ogni due anni.
- **Tutto** il personale che fornisce o partecipa alla fornitura di assistenza alle persone disabili e alle persone a mobilità ridotta dovrebbe ricevere una formazione sugli elementi specificati nel **Modulo 1** e nel **Modulo 2** (fornitura di assistenza in aeroporto) o nel **Modulo 3** (fornitura di assistenza a bordo degli aeromobili). I corsi di aggiornamento dovrebbero essere organizzati almeno ogni anno
- Il personale che movimentava i bagagli, in particolare i dispositivi di assistenza, durante il carico e lo scarico. I corsi di aggiornamento dovrebbero essere organizzati ogni due anni.

3.2 Questa formazione dovrebbe essere seguita dal personale prima di entrare in servizio. Alla fine di ogni corso è obbligatorio un esame. La documentazione relativa alla formazione deve essere prodotta e conservata.

3.3 I moduli di formazione sono disponibili nell'**Allegato 1**. Una panoramica di una matrice di formazione si trova nell'**Allegato 2**.

### 4. GRUPPI TARGET

4.1 Le categorie di staff sotto definite comprendono ciascuna una tipologia di personale, in termini di mansioni svolte. Di conseguenza, queste categorie possono essere suddivise in sottoinsiemi o gruppi target, come segue.

Personale in contatto diretto con il pubblico viaggiante durante la procedura di partenza e/o arrivo:

I servizi presenti nell'aeroporto forniti dall'aeroporto e/o dal vettore aereo o da un subappaltatore, compresi:

- Agenti di check-in e gate
- Agenti del desk informazioni

- Agenti del desk lost and found
- Agenti del servizio parcheggio
- Agenti della gestione bagagli

Servizi prestati nell'aeroporto da soggetti statali o da soggetti che agiscono per loro conto, compresi:

- controllo delle frontiere e immigrazione
- security
- dogana
- polizia

Altri ulteriori servizi

Servizi forniti nell'aeroporto da altri soggetti, tra cui:

- venditori al dettaglio
- imprese di catering (ristoranti, bar, lounges)
- imprese di pulizia
- agenti del servizio parcheggio

Servizi forniti al di fuori dei locali dell'aeroporto da vettori aerei, agenzie di viaggio e operatori turistici, compresi:

- servizi di informazione e prenotazione

Personale che fornisce o partecipa alla fornitura di assistenza alle persone con disabilità e PMR

Personale del gestore aeroportuale, o qualsiasi subappaltatore che agisca per suo conto, che fornisca assistenza alle persone con disabilità e PRM nell'aeroporto, compresi:

- personale di assistenza
- responsabili dei progetti PRM
- personale di gestione aeroportuale

Personale del vettore aereo operativo, compreso:

- equipaggio

4.2 Mentre l'addestramento definito per ciascuna delle principali categorie si applica ai diversi gruppi target, l'addestramento impartito dovrebbe essere adattato ai compiti svolti da ciascun gruppo target. I punti di insegnamento che sono direttamente pertinenti ai compiti della persona dovrebbero essere specifici a tali task.

## **5. REQUISITI PER I FORMATORI**

5.1 Gli istruttori responsabili della formazione del personale in materia di PRM dovrebbero:



- Avere una significativa esperienza pratica a livello avanzato nell'assistenza di persone con disabilità e PRM durante il trasporto aereo;
- Avere una piena comprensione delle norme, della legislazione e delle raccomandazioni pertinenti (ICAO, ECAC, EU e US) e conoscenza diretta della documentazione di riferimento (ACI, IATA);
- Avere conoscenze ed esperienza nell'ambito delle tecniche didattiche; e
- Essere in possesso delle qualifiche da trainer rilasciate da enti di formazione riconosciuti o organizzazioni internazionali nel settore dell'aviazione, e/o riferimento a contratti precedenti / impegno completato con successo nel settore dei viaggi aerei.

5.2 Le competenze delle organizzazioni rappresentative delle persone disabili a livello nazionale o europeo dovrebbero essere utilizzate a sostegno della preparazione e della realizzazione dei corsi di formazione. Le persone con disabilità coinvolte in questo processo dovrebbero avere competenza ed esperienza in un'ampia gamma di problemi di disabilità e non solo nella loro specifica disabilità.

5.3 Alcuni enti di aviazione possono avere dei propri formatori e possono desiderare di formarli per diventare istruttori "in house" su questioni relative ai PRM legate al lavoro. In tal caso questi formatori dovrebbero completare con successo un corso 'Train the Trainer' relativo ai PRM, prima di assumere tale compito. Tali corsi dovrebbero:

- Essere tenuti da un istruttore che soddisfa i requisiti di cui al paragrafo 5.1.
- Includere un corso iniziale, della durata minima di quattro giorni, e corsi di aggiornamento periodici, almeno ogni due anni.

5.4 Le competenze acquisite dall'aspirante istruttore dovrebbero essere testate. È opportuno stabilire un livello minimo di competenza. Gli aspiranti istruttori che hanno superato l'esame dovrebbero ricevere un certificato di superamento.

## **6. IL COSTO DELLA FORMAZIONE**

6.1 Quando il gestore aeroportuale percepisce un onere per finanziare l'assistenza alle persone con disabilità e PRM, i costi per la formazione del personale che lavora nell'aeroporto dovrebbero essere inclusi nel calcolo di tale onere.

## **ALLEGATO 1 ALL'ANNESSO 5-G: MODULI DI FORMAZIONE**

### **Modulo 1 Disabilità, uguaglianza e sensibilizzazione alla disabilità**

#### **A – Legislazione, Codici e Recommended Practices**

- ICAO Annesso 9
- Regolamento UE (CE) N 1107/2006 e orientamenti di attuazione (obiettivi, requisiti e obblighi)
- ECAC DOC 30, Parte I, Sezione 5
- US Air Carrier Access Act 14 CFR 382 e recenti aggiornamenti (obiettivi e differenze con la legislazione europea)
- Risoluzione IATA 700

#### **B – Aree di formazione**

- Sensibilizzazione generale verso la disabilità
- Assistenza a persone con disabilità
- Statistiche
- Cause di disabilità
- Persone con difficoltà di deambulazione
- Utilizzatori di sedie a rotelle
- Persone ipovedenti
- Persone ipoudenti
- Persone con disturbi del linguaggio
- Persone con disturbi cognitivi
- Persone con problemi di salute mentale
- Disabilità invisibili
- Altre disabilità

#### **C – Conoscenze e competenze da acquisire**

1. Consapevolezza e risposte adeguate verso passeggeri con disabilità fisiche, sensoriali, nascoste, cognitive o problemi di salute mentale, compreso il modo di distinguere tra le

diverse capacità degli individui la cui mobilità, orientamento o comunicazione possa essere ridotta;

2. Comprensione delle barriere incontrate da persone con disabilità e PRM, incluse barriere attitudinali, ambientali/fisiche e organizzative;
3. Conoscenza degli animali di servizio<sup>16</sup>, compresi il ruolo e le esigenze di un animale di assistenza;
4. Capacità di far fronte ad eventi imprevisti (ritardi prolungati, problemi comportamentali, problemi di salute, etc.);
5. Capacità interpersonali e metodi di comunicazione con persone non udenti e ipoudenti, persone con disabilità visive, persone con disturbi del linguaggio e persone con problemi cognitivi o di salute mentale;
6. Conoscenza generale delle raccomandazioni ECAC incluso il ECAC Doc 30, Parte I, Sezione 5 e gli Annessi pertinenti, legislazione EU, legislazione USA e linee guida IATA sull'accesso al trasporto aereo;
7. Come maneggiare con cura sedie a rotelle e altri ausili per la mobilità al fine di evitare danni, (per tutto il personale responsabile della gestione dei bagagli);
8. Correlato al lavoro, conoscenza approfondita per garantire che la dignità delle persone con disabilità e PRM sia preservata, soprattutto durante i controlli di sicurezza. Richiedere dettagli e/o preferenze personali alle persone con disabilità o mobilità ridotta in relazione a come preferiscono essere sollevate e toccate.

## **Modulo 2 Prestazioni di assistenza in aeroporto**

### **A –Aree di formazione**

*La partecipazione di persone con disabilità e con esperienza nel trasporto aereo è essenziale.*

- Descrizione delle mansioni e potenziali rischi
- Statistiche, tendenze e previsioni
- Cause di disabilità

---

<sup>16</sup> Nel contesto ECAC/UE, il termine "animali di servizio" si riferisce esclusivamente a "cani da assistenza riconosciuti".

- Cinetica del sollevamento (teoria e pratica)
- Assistenza di persone con problemi di deambulazione
- Assistenza di persone che utilizzano sedie a rotelle
- Assistenza di persone ipovedenti (teoria e pratica)
- Assistenza di persone ipoudenti (teoria e pratica)
- Assistenza di persone con problemi cognitivi e di salute mentale (teoria)
- Principi di base dell'assistenza nelle diverse fasi del viaggio in aeroporto (check-in, dogana, controllo di sicurezza, nastro bagagli, oggetti smarriti, etc.)
- Primo soccorso (che deve essere fornito da un'organizzazione o da un individuo abilitato a fornire una formazione di primo soccorso)

## **B – Competenze e conoscenze**

Oltre alle competenze e alle conoscenze elencate nel modulo 1-B, tutto il personale che assiste persone con disabilità e PRM in un aeroporto dovrebbe anche essere in grado di distinguere tra diversi tipi di disabilità (e i corrispondenti codici IATA) e dovrebbe conoscere la forma di assistenza più appropriata per ciascuno di essi, compresi:

1. Come assistere gli utilizzatori di sedia a rotelle nei trasferimenti da e verso la sedia stessa;
2. Capacità di fornire assistenza alle persone con disabilità e PRM che viaggiano con un animale di servizio, compresi il ruolo e le esigenze di tali animali;
3. Tecniche di accompagnamento di passeggeri non vedenti e ipovedenti, nonché di manipolazione e trasporto di animali da guida e altri animali da assistenza;
4. Comprensione dei tipi di apparecchiature descritti nell'Annesso 5-D, 2.3 che possono assistere persone con disabilità e PRM e conoscenza su come utilizzare tali apparecchiature;
5. L'uso delle attrezzature di assistenza all'imbarco e allo sbarco utilizzate e la conoscenza delle appropriate procedure di assistenza all'imbarco e allo sbarco che

salvaguardano la sicurezza e la dignità delle persone con disabilità e PRM;

6. Comprensione della necessità di un'assistenza affidabile e professionale. Inoltre, la consapevolezza, da parte di alcune persone con disabilità, della possibilità di sperimentare sentimenti di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza totale dall'assistenza fornita.
7. Primo soccorso (che deve essere fornito da un'organizzazione o da un individuo abilitato a fornire il primo soccorso).

### **Modulo 3 Assistenza a bordo degli aeromobili**

#### **A – Aree di formazione**

*La partecipazione di persone con disabilità e con esperienza nel trasporto aereo è altamente raccomandata in quest'area.*

- Infrastrutture degli aeromobili e legislazione
- Cinetica del sollevamento (teoria e pratica)
- Assistenza di persone con problemi di deambulazione
- Assistenza di persone che utilizzano sedie a rotelle
- Assistenza di persone con bassa funzione degli arti superiori (braccia e mani)
- Assistenza di persone ipovedenti (teoria e pratica)
- Assistenza di persone ipoudenti (teoria e pratica)
- Assistenza di persone con problemi cognitivi e di salute mentale (teoria)

#### **B – Competenze e conoscenze da acquisire**

Oltre alle conoscenze e alle competenze elencate nel modulo 1-B, tutto il personale che assiste persone con disabilità e PRM a bordo di un aeromobile dovrebbe anche essere in grado di distinguere tra diversi tipi di disabilità (e i corrispondenti codici IATA) e dovrebbe conoscere la forma di assistenza più appropriata per ciascuno di essi, compresi:

1. Se richiesto dall'operatore, procedure per sollevare un passeggero con disabilità fisica dal sedile alla sedia a rotelle di bordo (laddove presente).

2. Metodo di utilizzo della sedia a rotelle di bordo (laddove disponibile).
3. Posti a sedere adeguati a persone con disabilità e PRM.
4. Posti a sedere adeguati ai passeggeri con animali di servizio e metodo di fissaggio dell'animale.
5. Stivaggio delle attrezzature per la mobilità.
6. Istruzioni adeguate in materia di sicurezza prima del volo e relative informazioni sulla sicurezza.
7. Procedure da adottare in caso di situazioni di emergenza quali la decompressione o l'evacuazione

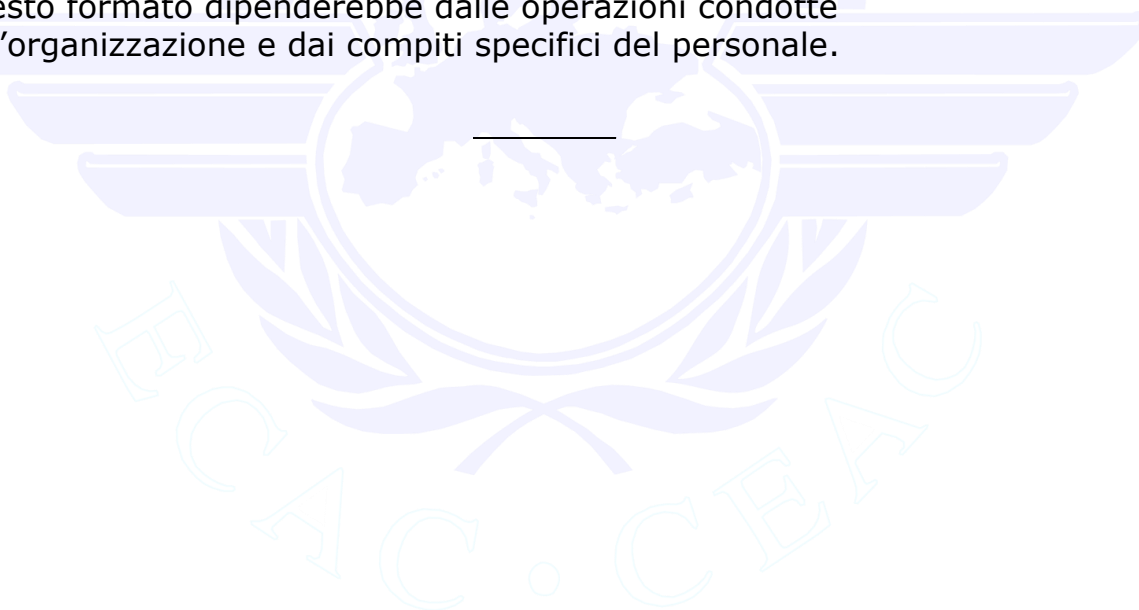
Il contenuto di tale formazione dovrebbe essere compatibile con la legislazione applicabile in materia di sicurezza.



**ALLEGATO 2 – PANORAMICA DELLA MATRICE DI FORMAZIONE**

Le tabelle allegate identificano, per ciascun gruppo target, le aree di formazione rispettivamente per la formazione iniziale (tabella 1) e per il corso di aggiornamento (tabella 2).

**Nota:** per i gruppi target contrassegnati da un **asterisco (\*)**, l'addestramento indicato si riferisce al corso 'Train the Trainer': una volta addestrato, l'istruttore impartirà un addestramento in-house al personale interessato all'interno della sua organizzazione, nel formato appropriato. Questo formato dipenderebbe dalle operazioni condotte dall'organizzazione e dai compiti specifici del personale.



**A – Formazione iniziale**

<i>Moduli di formazioni</i>	<i>Aree di formazione Gruppi target</i>	<i>Legislazione</i>	<i>Sensibilizzazione alle disabilità</i>	<i>Conoscenza dell'attrezzatura</i>	<i>Attività ed esercizi relativi al lavoro</i>	<i>Cinetica del sollevamento</i>	<i>Test</i>	<i>Primo soccorso</i>
Modulo 1	Agenti di check-in/gate *	√	√	√	√		√	
	Controlli di security *	√	√	√	√		√	
	Informazioni sull'aeroporto *	√	√	√	√		√	
	Biglietterie *	√	√	√	√		√	
	Lost & found *	√	√	√			√	
	Polizia di frontiera *	√	√	√			√	
	Dogana / immigrazione *	√	√	√			√	
	Bar/Ristor./Negozi *	√	√	√			√	
	Agenti del servizio parcheggio *	√	√	√			√	
	Agenti di rampa *	√	√	√			√	



	Gestore aeroportuale	√	√	√			√	
Moduli 1+2	Fornitore di assistenza a PRM	√	√	√	√	√	√	√
	Responsabile progetto PRM	√	√	√	√	√	√	√
Moduli 1+3	Equipaggio *	√	√	√	√	√	√	



**B. Corso d'aggiornamento**

<i>Moduli di formazioni</i>	<i>Aree di formazione Gruppi target</i>	<i>Legislazione</i>	<i>Sensibilizzazione alle disabilità</i>	<i>Conoscenza dell'attrezzatura</i>	<i>Attività ed esercizi relativi al lavoro</i>	<i>Cinetica del sollevamento</i>	<i>Test</i>	<i>Primo soccorso</i>
Modulo 1	Agenti di check-in/gate *	√	√	√	√		√	
	Controlli di security *	√	√	√	√		√	
	Informazioni sull'aeroporto *	√	√	√	√		√	
	Biglietterie *	√	√	√	√		√	
	Lost & found *	√	√	√			√	
	Polizia di frontiera *	√	√	√			√	
	Dogana / immigrazione *	√	√	√			√	
	Bar/Ristor./negozi *	√	√	√			√	
	Agenti del servizio parcheggio *	√	√	√			√	
	Agenti di rampa *	√	√	√			√	

	Gestore aeroportuale	√	√	√			√	
Moduli 1+2	Fornitore di assistenza a PRM	√	√	√	√	√	√	√
	Responsabile progetto PRM	√	√	√	√	√	√	√
Moduli 1+3	Equipaggio *	√	√	√	√	√	√	



---

## **ANNESSE 5-H: INDICAZIONI SULLA PRE-NOTIFICA DI PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)**

---

### **SEZIONE 1 INDICAZIONI SULLA PRE-NOTIFICA DI PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)**

#### **1. OBIETTIVO**

- 1.1 L'obiettivo di tali indicazioni è di aiutare gli aeroporti e i vettori aerei ad adottare pratiche che incoraggino livelli più elevati di pre-notifica del bisogno di assistenza da parte di persone con disabilità e PRM in arrivo e in partenza. Ciò dovrebbe consentire agli aeroporti di utilizzare più efficacemente le risorse e ai vettori aerei di ridurre al minimo i ritardi. Ciò dovrebbe inoltre andare a vantaggio dei passeggeri con disabilità e PRM fornendo un servizio più tempestivo ed adeguato alle loro esigenze.

#### **2. INTRODUZIONE**

- 2.1 La qualità del servizio che i fornitori di assistenza per PRM possono fornire ai passeggeri con disabilità e ai PRM in partenza o in arrivo dipenderà in misura significativa dal fatto che essi siano informati in anticipo delle esigenze dei viaggiatori.
- 2.2 Il Regolamento (CE) N 1107/2006 stabilisce un chiaro collegamento tra l'obbligo del gestore aeroportuale di garantire che un PRM sia in grado di prendere il volo e la responsabilità dei passeggeri di aver comunicato la loro necessità di assistenza almeno 48 ore prima della partenza del volo. Anche il ECAC Doc 30, Parte I **Annessi 5-A e 5-C** indicano chiaramente questo collegamento.

#### **3. LA PROBLEMÁTICA**

- 3.1 Le prove fornite dagli aeroporti della regione ECAC indicano che un numero crescente di persone con disabilità e PRM viaggia senza notificare in anticipo le proprie esigenze. Ciò crea potenziali problemi sia per l'aeroporto che per il vettore aereo
- 3.2 Se i passeggeri con disabilità e PRM in partenza non effettuano una notifica preliminare, potrebbe non esserci personale o attrezzature adeguati a soddisfare le loro esigenze specifiche senza ritardi per il passeggero ed eventualmente per il volo. Se i passeggeri in arrivo non sono stati pre-notificati, vi è ulteriore pressione sulle risorse dell'aeroporto e, ancora una volta, un rischio di ritardo sia per il passeggero che per l'aeromobile.

- 3.3 Un ulteriore problema è rappresentato da quei passeggeri che hanno effettuato una notifica preliminare, ma le informazioni fornite non sono corrette o in un formato utile all'aeroporto.
- 3.4 Un'indagine sugli aeroporti europei effettuata dall'ACI (Airport Council International) ha indicato che negli aeroporti in cui è stato segnalato un calo del numero di passeggeri con disabilità e PRM che hanno pre-notificato, la ragione principale era che i passeggeri percepivano un buon servizio indipendentemente dal fatto che avessero o meno pre-notificato.
- 3.5 Per contro, in diversi aeroporti i livelli di pre-notifica erano aumentati nell'ultimo anno. Gli aumenti sono stati attribuiti a:
- PRM che diventano più consapevoli delle disposizioni del Regolamento (CE) N 1107/2006 e del ECAC Doc 30, Parte I;
  - Azioni volte a migliorare l'erogazione della messaggistica SITA e il monitoraggio PAL/CAL e PSM;
  - Collaborazione continua tra l'ente di gestione dell'aeroporto e le organizzazioni delle persone con disabilità; e
  - Feedback dei fornitori di servizi ai vettori aerei riguardanti i vantaggi della notifica preliminare.

#### **4. RACCOMANDAZIONI**

- 4.1 Vi sono diversi modi in cui dovrebbe essere possibile aumentare i livelli di notifica preliminare, a beneficio di tutti gli interessati. La responsabilità di queste azioni spetta a diversi organismi, compresi i vettori aerei, le agenzie di viaggio e gli aeroporti. Gli Stati membri hanno anche un ruolo importante da svolgere nell'attirare l'attenzione degli organismi interessati su queste raccomandazioni e nell'incoraggiarne l'adozione sia indirettamente che in alcuni casi direttamente attraverso iniziative quali campagne pubblicitarie nazionali per sensibilizzare su tali argomenti.
- 4.2 Le misure che possono essere prese in considerazione comprendono:
- Informazione: Azioni per gli Stati Membri ECAC
  - Le informazioni sono essenziali per aumentare la consapevolezza; pertanto, le informazioni dovrebbero essere messe a disposizione delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta in un formato accessibile, secondo i requisiti della legislazione nazionale ed europea.
  - Le informazioni dovrebbero essere fornite dall'industria del trasporto aereo nel sito web istituzionale. Per lo sviluppo, si raccomanda di utilizzare le linee guida fornite nella Standard

Europeo EN 301 549 sui requisiti di Accessibilità per gli appalti pubblici di prodotti e servizi ITC in Europa e in particolare nelle linee guida W3C sull'Accessibilità al Web (Sezione 9). Un livello minimo di accessibilità del web dovrebbe essere AA, il quale consente un accesso chiaro e facile alle informazioni ai passeggeri con disabilità.

4.2.1.1 Un gestore aeroportuale dovrebbe pubblicare informazioni sull'assistenza fornita in aeroporto e sulle modalità per ottenere tale assistenza. Tali informazioni dovrebbero includere almeno:

- Orari di apertura e chiusura del terminal e delle strutture aeroportuali (orari di servizio);
- Le giuste procedure per richiedere l'assistenza, sottolineando l'importanza di informare preventivamente il vettore aereo o il suo agente, o l'operatore turistico interessato, almeno 48 ore prima dell'orario di partenza pubblicato del volo;
- Informazioni sul layout dell'aeroporto (eventualmente indicando i punti di incontro e le aree di attesa dei PRM) e sulla distanza prevista tra i punti di sbarco e le zone di check-in e i gate;
- Informazioni sugli standard di qualità e sulla sicurezza dell'aeroporto;
- Informazioni sulla gestione delle attrezzature per la mobilità e dei cani da assistenza riconosciuti;
- Il numero di telefono e gli orari di attività della linea telefonica dell'aeroporto per le richieste di informazioni da parte dei PRM; e
- Informazioni su come presentare reclamo.

4.2.1.2 I vettori aerei dovrebbero pubblicare informazioni che consentano ai passeggeri di decidere con cognizione di causa se viaggiare su tale volo, conoscendo in anticipo la procedura di sicurezza che li riguarda, l'assistenza fornita in aeroporto e a bordo e le modalità per ottenere tale assistenza. Tali informazioni dovrebbero includere almeno:

- Le giuste procedure per richiedere l'assistenza, sottolineando l'importanza di informare preventivamente il vettore aereo o il suo agente, o l'operatore turistico interessato, almeno 48 ore prima dell'orario di partenza pubblicato del volo;
- Informazioni sulle norme di sicurezza e su eventuali limitazioni, quali la mancanza di servizi igienici accessibili, la mancanza di braccioli mobili del corridoio, la dimensione del sedile e del corridoio, etc., relative ai requisiti di sicurezza o alle dimensioni dell'aeromobile;

- Informazioni sull'accessibilità all'interno dell'aeromobile: esistenza di un ponte superiore o se il vettore aereo dispone di sedie a rotelle a bordo (per accedere ai servizi igienici);
- Informazioni sulla gestione delle attrezzature per la mobilità. Ai sensi dell'Allegato II del Regolamento (CE) n./2006, per limitare il trasporto di attrezzature per la mobilità ci si può appellare solo a motivi relativi alle dimensioni dell'aeromobile e all'applicazione della normativa pertinente in materia di merci pericolose;
- Informazioni sul trasporto di attrezzature mediche e eventuali limitazioni relative ai requisiti di sicurezza o alle dimensioni dell'aeromobile; e
- Informazioni relative al trasporto e alla gestione degli animali di servizio<sup>17</sup>.

4.2.1.3 Lo sviluppo di un opuscolo formato portafoglio che può essere consegnato ai passeggeri non pre-notificati dal personale dei gestori aeroportuali potrebbe aiutare a spiegare la necessità di pre-notifica e le ragioni per una possibile attesa leggermente più lunga o per qualsiasi altro tipo di problema riscontrato a causa della mancanza di pre-notifica.

Un esempio di ciò che potrebbe essere utile scrivere:

*Le compagnie aeree, i loro agenti e gli operatori turistici possono rifiutare le prenotazioni o imbarcare i passeggeri per motivi di disabilità o mobilità ridotta solo in **circostanze molto limitate**.*

*I passeggeri hanno diritto all'assistenza negli aeroporti e a bordo degli aeromobili. Per garantire che i passeggeri ricevano assistenza, dovrebbero informare i vettori aerei delle loro esigenze almeno **48 ore prima della partenza** per facilitare la fornitura di assistenza.*

*In caso di danneggiamento delle attrezzature di mobilità, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento.*

#### **4.2.2 Procedura di prenotazione: Azioni da compiere da parte di vettori aerei ed agenzie di viaggio**

4.2.2.1 Vettori aerei ed agenzie di viaggio dovrebbero:

- Sviluppare sistemi per garantire che i consumatori siano invitati, durante il processo di prenotazione, a verificare se hanno bisogno di assistenza e per garantire che siano fornite le informazioni corrette

---

<sup>17</sup> Nel contesto ECAC/UE, il termine "animali di servizio" si riferisce esclusivamente a "cani da assistenza riconosciuti".

- Redigere una checklist di domande chiave che il personale dell'agenzia di viaggi/call center deve porre per garantire che abbia compreso correttamente le esigenze del PRM.
- Sviluppare informazioni per i passeggeri con disabilità e le PRM sui tipi di assistenza disponibili, utilizzando i codici IATA come base, ma considerando dei simboli e un linguaggio adatto ai passeggeri. Ciò consentirebbe ai passeggeri con disabilità e PRM di verificare se la loro compagnia aerea/operatore turistico/agente di viaggio abbia valutato le loro esigenze di assistenza.
- Incoraggiare i passeggeri con disabilità e i PRM ad assumersi la responsabilità del proprio viaggio.
- Fornire indicazioni per accedere ai siti web degli aeroporti al fine di avere maggiori informazioni sul layout e decidere se hanno bisogno di assistenza.
- Prendere in considerazione l'acquisizione di dati sulle esigenze di PRM come parte dei sistemi di frequent flyer dei vettori aerei. Questo potrebbe essere incluso nei progetti per ridisegnare tali sistemi.
- Fornire la conferma ai passeggeri con disabilità e ai PRM che la loro richiesta di assistenza è stata registrata e trasmessa. (Non vi è alcun obbligo di includerlo nei biglietti, ma IATA ha dichiarato di non vedere alcuna difficoltà per i vettori aerei nell'includerlo anche in altre comunicazioni tra vettori aerei e passeggeri).

#### **4.2.3 Codici IATA: Azioni da compiere da parte di vettori aerei ed agenzie di viaggio**

##### 4.2.3.1 Vettori aerei ed agenzie di viaggio dovrebbero:

- fornire ulteriori informazioni oltre ai codici IATA per specificare le esigenze individuali del passeggero. I vettori aerei dovrebbero disporre di un sistema per ricevere informazioni supplementari sulle esigenze specifiche di una persona qualora fosse necessario. Questo potrebbe essere ricevuto come parte del processo di prenotazione online o aggiunto alle "note" di una prenotazione in una data successiva. Tali informazioni aggiuntive dovrebbero essere trasmesse all'aeroporto o al fornitore di servizi sotto forma di "testo libero" o altro metodo simile. Ciò contribuirebbe a garantire che l'assistenza sia adeguata alle particolari esigenze del singolo passeggero durante l'intero viaggio, per quanto possibile. Sarebbe particolarmente utile per le persone le cui esigenze non possono essere facilmente identificate attraverso i codici IATA. Questo potrebbe includere le persone con disabilità nascoste come la demenza o l'autismo dove le esigenze sono spesso diverse.



- Fornire indicazioni a tutto il personale responsabile su ciò che costituisce la mobilità e le attrezzature mediche e su come i codici IATA si classificano tali attrezzature.

#### **4.2.4 A bordo: Azioni da compiere da parte di vettori aerei**

4.2.4.1 I vettori aerei dovrebbero incoraggiare un maggiore utilizzo del sistema PSM per trasferire informazioni dagli aeromobili in arrivo, in particolare sui voli a lungo raggio, al fine di fornire informazioni sul numero di passeggeri che necessitano di assistenza. È inoltre importante che l'aeroporto si avvalga maggiormente della messaggistica PSM per fornire informazioni di supporto sull'assistenza da fornire.

4.2.4.2 I vettori aerei dovrebbero inoltre fornire informazioni supplementari al proprio personale che lavora in aeroporto o a bordo degli aeromobili, oltre ai codici di assistenza IATA. Queste informazioni aggiuntive dovrebbero essere trasmesse all'aeroporto o al fornitore di servizi sotto forma di "testo libero" o altro metodo simile.

#### **4.2.5 In aeroporto: Azioni da compiere da parte dei gestori aeroportuali**

4.2.5.1 I gestori aeroportuali dovrebbero:

- disporre di sistemi in grado di ricevere informazioni supplementari mediante testo libero o altro metodo analogo oltre ai codici generali di assistenza IATA.
- Prendere in considerazione la definizione di accordi a livello di servizio che garantiscono tempi di attesa più brevi per i passeggeri che hanno inviato pre-notifica.
- Incoraggiare il personale di assistenza aeroportuale ad analizzare i voli per identificare la persona che sono incaricati di prelevare nella lista di persone che hanno pre-notificato. Questo aiuterà a garantire che la sedia a rotelle ordinata da qualcuno con un bisogno reale sia disponibile piuttosto che essere presa da qualcuno che non ha pre-notificato.

*Nota: Alcuni aeroporti hanno introdotto monitor palmari per il personale di servizio delle persone a mobilità ridotta che includono i nomi di tutti i passeggeri pre-notificati. Questo sistema funziona bene, ma si basa anche sul supporto del vettore aereo per spiegare ai passeggeri non notificati che potrebbe essere necessario attendere un po' più a lungo.*

- Fornire opuscoli ai passeggeri che non hanno effettuato una pre-notifica, indicando i benefici e incoraggiandoli a farlo la prossima volta.

- Mostrare poster sui diritti dei passeggeri.

#### **4.2.6 Uso dei media moderni**

*Nota: Un sito istituzionale non è più l'unico punto di contatto per il pubblico, ma viene sempre più integrato da altre modalità di comunicazione digitale che vanno considerate: applicazioni per smartphone e tablet, e social network. Queste nuove forme di comunicazione permettono un'interazione più personale e immediata con gli utenti e si prestano bene a comunicare informazioni e messaggi in modo semplice e diretto.*

4.2.6.1 È altamente raccomandato, per il settore del trasporto aereo, di prendere in considerazione anche l'uso di questi modi di comunicazione digitale per migliorare la comunicazione verso le persone con disabilità o PRM con l'obiettivo di incoraggiare la pre-notifica.

#### **4.2.7 Ruolo degli Stati Membri**

4.2.7.1 Tutti gli Stati Membri ECAC dovrebbero, e gli Stati Membri UE devono, ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006, garantire l'implementazione delle misure necessarie per informare le persone con disabilità e i PRM dei loro diritti e delle corrette procedure da seguire quando viaggiano in aereo.

#### **4.2.8 Ruolo delle Associazioni**

4.2.8.1 Le associazioni dovrebbero avere lo speciale compito di fornire informazioni e creare una cultura sulla peculiarità del trasporto aereo. Allo stesso modo, l'industria dovrebbe cooperare da vicino con le associazioni per meglio adattare l'assistenza speciale necessaria a persone con disabilità e PRM quando viaggiano per via aerea, nonché per comprendere come migliorare la qualità dei servizi forniti sia dai gestori aeroportuali che dai vettori aerei.

---



---

**ANNESSO 5-I: US AIR CARRIER ACCESS ACT REGULATION (14 CFR PARTE 382) E REGOLAMENTO UE (CE) N. 1107/2006: COMPATIBILITÀ E POTENZIALE CONFLITTO**

---

**US AIR CARRIER ACCESS ACT REGULATION (14 CFR PARTE 382) E REGOLAMENTO UE (CE) N. 1107/2006: COMPATIBILITÀ E POTENZIALE CONFLITTO****1. INTRODUZIONE**

- 1.1 Il US Air Carriers Access Act (ACAA), che vieta la discriminazione nei confronti delle persone con disabilità, si applica ai vettori aerei statunitensi dal 1986. Nel 1990, il Dipartimento dei Trasporti degli Stati Uniti ha emesso 14 CFR Part 382 (Part 382), i regolamenti che definiscono i diritti dei passeggeri con disabilità e gli obblighi dei vettori aerei U.S.A. ai sensi dell'ACAA.
- 1.2 Il April 5, 2000, il ACAA è stato modificato per includere i vettori aerei stranieri. Il 13 maggio 2008, il Dipartimento dei Trasporti ha emanato una regola finale che rafforza la parte 382 e la estende alle compagnie aeree non statunitensi sui voli da e per gli Stati Uniti e sui voli in code share con vettori statunitensi in qualsiasi parte del mondo. Tale regola finale è entrata in vigore il 13 maggio 2009.
- 1.3 Il regolamento sulla disabilità del Dipartimento dei Trasporti degli Stati Uniti (14 CFR Part 382) è simile al Regolamento (CE) N 1107/2006 dell'Unione Europea in quanto lo scopo di entrambi questi regolamenti è di garantire l'accesso al trasporto aereo. Il regolamento statunitense copre anche molte delle stesse questioni trattate nel Regolamento (CE) N 1107/2006 dell'Unione europea, ma contiene importanti differenze di approccio. Il presente allegato ha lo scopo di fornire degli orientamenti agli Stati membri, agli aeroporti e ai vettori aerei in merito agli obblighi stabiliti da entrambe le norme e in merito alle quali possono riscontrare problemi di incompatibilità.
- 1.4 Questa guida non intende essere comprensiva e non è un sostituto per lo studio dei requisiti di legge e degli orientamenti disponibili su entrambi i regolamenti Part 382 ([http://airconsumer.dot.gov/SA\\_Disability.htm](http://airconsumer.dot.gov/SA_Disability.htm)) e ECAC Doc 30, Parte I, Sezione 5 e i relativi Annessi.
- 1.5 Lo scopo è quello di allertare gli Stati Membri che possono avere vettori aerei (e quindi anche aeroporti) che rientrano nell'ambito di

applicazione del regolamento USA o potranno farlo in futuro, e di indicare i principali ambiti trattati dal regolamento nonché dove trovare ulteriori orientamenti dettagliati.

## **2. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO PART 382**

- 2.1 I requisiti del regolamento US Part 382 si applicano integralmente ai vettori non statunitensi sui voli da e verso gli Stati Uniti. Un volo è definito come un viaggio continuo nello stesso aeromobile o con un numero di volo che inizia o finisce in un aeroporto statunitense.
- 2.2 Nel caso di voli effettuati da vettori non statunitensi in code share con un vettore statunitense tra due punti non statunitensi (ad esempio tra due città europee), si applicano i requisiti relativi al servizio inclusi nel Part 382, ma la responsabilità di garantire la conformità in questo caso spetta al vettore statunitense. I requisiti di accessibilità degli aeromobili del Part 382 non si applicano in tale situazione né al vettore statunitense né a quello non statunitense.

## **3. DEROGHE**

- 3.1 Gli unici casi in cui un vettore non statunitense può essere esentato da tali requisiti sono se:
- Ottiene un atto di rinuncia "Conflict of Law". Ciò richiede la prova che un diritto nazionale o internazionale cui il vettore deve conformarsi è in diretto contrasto con i requisiti del Part 382;
  - Può dimostrare una "determinazione alternativa equivalente". Ciò richiede che il vettore dimostri di essere in grado di fornire un servizio o una struttura per una persona con disabilità o PRM con un mezzo diverso, ma che sia buono o migliore di quello richiesto dal Part 382.

## **4. DIFFERENZE TRA IL REGOLAMENTO PART 382 E IL REGOLAMENTO (CE) N 1107/2006**

- 4.0 Le principali differenze tra le due serie di requisiti sono riassunte nella tabella dall'Allegato A. I punti chiave sono descritti di seguito:

### **4.1 In aeroporto**

#### **4.1.1 Fornitura dell'assistenza**

- 4.1.1.1 La differenza più grande riguarda a chi è in capo la responsabilità. Il Part 382 attribuisce la responsabilità per la fornitura di servizi e strutture a persone con disabilità e PRM alla **compagnia aerea** e il Regolamento (CE) N 1007/2006 la pone principalmente **all'aeroporto** (eccetto per i servizi e le strutture a bordo).

- 4.1.1.2 In ogni caso la compagnia aerea è ritenuta responsabile di qualsiasi violazione del Part 382 anche nei casi in cui essa è, secondo il diritto europeo, responsabile dell'aeroporto. Ad esempio, i vettori devono garantire che le persone con disabilità possano utilizzare senza difficoltà tutte le strutture del terminal che possiedono, affittano o controllano.
- 4.1.1.3 Se le strutture e i servizi forniti dall'aeroporto ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006 non soddisfano i requisiti di cui al Part 382, il vettore è tenuto a integrarli al fine di conformarsi a tali requisiti.
- 4.1.1.4 Il vettore deve fornire o garantire l'assistenza a una persona con disabilità nello spostamento dall'ingresso del terminal attraverso l'aeroporto fino al gate per un volo in partenza o dal gate all'ingresso del terminal. Tale obbligo si estende a un punto di riconsegna o ritiro del veicolo adiacente all'ingresso del terminal e alle principali aree funzionali del terminal stesso, quali biglietterie e ritiro bagagli. Questo non include i parcheggi nelle vicinanze dell'aeroporto o punti di noleggio auto che non sono adiacenti all'ingresso del terminal. Se un vettore sceglie di fornire ai propri passeggeri il trasporto terrestre verso un parcheggio satellite o un punto di riconsegna dell'auto a noleggio, il vettore deve garantire che ai propri passeggeri con disabilità sia fornito un trasporto accessibile.
- 4.1.1.5 Ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006, l'obbligo del gestore aeroportuale riguarda tutte queste aree e si estende anche ai punti di arrivo e di partenza designati (concordati in collaborazione con le persone con disabilità) che possono includere aree come i parcheggi satellite non adiacenti al terminal.
- 4.1.1.6 Il Part 382 richiede anche strutture e servizi specifici per le persone ipovedenti o ipoudenti, tra cui didascalie ad alto contrasto su schermi audiovisivi presso le strutture dei terminal di proprietà dei vettori, sotto contratto di locazione o di controllo in un aeroporto statunitense. Questi requisiti non sono espliciti nel Regolamento (CE) N 1107/2006 è incluso un requisito generale per soddisfare gli standard di qualità in conformità con il documento ECAC Doc 30, Parte I, guidance.

## **4.2 A bordo**

### **4.2.1 Negato imbarco**

4.2.1.1 Ai sensi del Part 382 un vettore può rifiutare il trasporto sulla base della sicurezza o se il trasporto viola i requisiti di safety della FAA (Federal Aviation Administration) o di altri requisiti di safety o di security non USA. Ciò è simile alla disposizione del Regolamento (CE) N 1107/2006 che autorizza il rifiuto del trasporto solo per soddisfare i "requisiti di sicurezza applicabili" ai sensi del diritto nazionale o internazionale o quando le dimensioni dell'aeromobile sono fisicamente troppo piccole per accogliere il passeggero.

4.2.1.2 Se il trasporto non contravviene a un requisito di sicurezza, il Part 382 consente ai vettori di rifiutare il trasporto sulla base della sicurezza solo se la decisione del vettore si basa su una "valutazione diretta della minaccia" basata su una valutazione individualizzata dei seguenti elementi:

- Natura, durata e gravità del rischio
- Probabilità che si verifichino danni alla salute e alla sicurezza altrui
- Possibilità di mitigare il rischio.

4.2.1.3 Ciò significa che il requisito del regolamento Part 382 sia più prescrittivo rispetto al quello del Regolamento (CE) No 1107/2006.

### **4.2.2 Pre-notifica**

4.2.2.1 Il Part 382 in generale non consente ai vettori di esigere che un passeggero con disabilità o PRM effettui una pre-notifica (tranne nei casi in cui il Dipartimento dei trasporti degli Stati Uniti ritiene che i vettori abbiano bisogno di tempo per prendere accordi, ad esempio per accogliere i passeggeri con attrezzature respiratorie o animali di supporto emotivo, ospitare un gruppo di 10 o più passeggeri con disabilità che viaggiano insieme e alcune altre circostanze uniche).

4.2.2.2 Il Regolamento (CE) N 1107/2006 si limita a ritenere che il fornitore di assistenza sia responsabile della fornitura di assistenza secondo le norme approvate (in conformità con il ECAC Doc 30, Part I, guidance), a condizione che il passeggero abbia notificato le proprie esigenze con almeno 48 ore di anticipo. Tuttavia, essi sono tenuti a compiere ogni ragionevole sforzo per fornire l'assistenza necessaria senza tale periodo di preavviso.

### **4.2.3 Limitazione del numero di PRM a bordo**

4.2.3.1 Ai sensi del Part 382 i vettori aerei non possono limitare il numero

di persone con disabilità su un volo. Il Part 382 vieta quote massime per il trasporto di persone con disabilità.

- 4.2.3.2 Non esiste una regola chiara ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006, ma ai sensi della Raccomandazione OPS1 IEM 1260 il numero di PRM a bordo non dovrebbe superare il numero di passeggeri in grado di assistere in caso di emergenza.

#### **4.2.4 *Accompagnatore/Assistente di sicurezza***

- 4.2.4.1 Ai sensi del Part 382, un vettore può richiedere che una persona con disabilità sia accompagnata da un assistente di sicurezza solo in circostanze limitate (ad esempio, il passeggero ha una disabilità cognitiva e non è in grado di comprendere o rispondere adeguatamente alle istruzioni di sicurezza, compreso il briefing di sicurezza, è gravemente limitato nella mobilità e non sarebbe in grado evacuare autonomamente in caso di emergenza, o ha gravi problemi di udito e vista tali da non poter comunicare adeguatamente con i dipendenti delle compagnie aeree per le istruzioni di sicurezza e per l'evacuazione in caso di emergenza). Se un vettore ritiene che una persona con disabilità debba viaggiare con un assistente di sicurezza per uno dei motivi di cui sopra, il vettore può fornire l'assistente (ad esempio un membro dell'equipaggio fuori servizio). Se il vettore non designa un dipendente o un volontario come assistente alla sicurezza, il vettore non deve rifiutare di accettare una persona designata dal passeggero e se il passeggero non è d'accordo con la necessità di un assistente, il vettore non può addebitare relativo costo del posto.
- 4.2.4.2 Ai sensi del Regolamento (CE) N 1107/2006, un vettore può richiedere che una persona con disabilità sia accompagnata da un'altra persona che fornisca l'assistenza di cui ha bisogno. Il vettore non è obbligato a trasportare l'accompagnatore gratuitamente, anche se è buona prassi farlo.

#### **4.2.5 *Posti a sedere***

- 4.2.5.1 Il Regolamento Part 382 non consente a un vettore di escludere ogni persona con disabilità dall'utilizzare qualsiasi posto o di richiedere che una persona con disabilità sieda ne occupi uno in particolare tranne che per motivazioni di relative al rispetto dei requisiti di sicurezza. In quattro situazioni specifiche, il Part 382 prescrive che un passeggero che si identifica come persona con disabilità sia dotato di un particolare tipo di sedile (vale a dire, un sedile con bracciolo mobile se il passeggero utilizza, per l'accesso all'aeromobile, una sedia a rotelle attraverso il corridoio e non può spostarsi su un sedile con bracciolo lato corridoio fisso, un sedile adiacente per l'accompagnatore di una persona con disabilità se



essa viaggia con un assistente di sicurezza, un sedile a paratia per il passeggero che viaggia con un animale di servizio<sup>18</sup> laddove richiesto e un sedile a paratia o un altro sedile con più spazio per le gambe del passeggero con sirenomelia).

4.2.5.2 Il Regolamento (CE) No 1107/2006 prescrive ai vettori di fare "tutti gli sforzi ragionevoli" per organizzare posti a sedere per soddisfare le esigenze delle persone con disabilità. Tuttavia, la norma OPS 1260 del Regolamento 859/2008 relativa alle norme tecniche e alle procedure amministrative applicabili ai trasporti commerciali indica che le persone a mobilità ridotta (PRM) non possono occupare un sedile in cui la loro presenza potrebbe ostacolare l'equipaggio nelle loro mansioni, ostruire l'accesso alle attrezzature di emergenza o impedire l'evacuazione di emergenza dell'aereo.

#### **4.2.6 Sistemazione delle sedie a rotelle manuali**

4.2.6.1 Ai sensi del Part 382, il vettore è tenuto ad accogliere nella cabina dell'aeromobile una sedia a rotelle pieghevole manuale del passeggero nel caso in cui lo spazio sia disponibile. Gli aeromobili con più di 100 posti a sedere devono inoltre fornire un deposito prioritario a bordo per la sedia a rotelle manuale di un passeggero.

4.2.6.2 Tale requisito non è previsto dal Regolamento (CE) N 1107/2006 e ha provocato una serie di problemi e lamentele da parte dei passeggeri statunitensi con disabilità che si trasferiscono su un volo di coincidenza in Europa e scoprono che non sono autorizzati a salire con la propria sedia a rotelle.

#### **4.2.7 Servizio Animali/Cani di assistenza**

4.2.7.1 Il regolamento Part 382 prescrive ai vettori non statunitensi di accettare animali di servizio/cani di assistenza, compresi quelli che danno supporto psichiatrico o emotivo. I vettori possono richiedere solo la documentazione medica per queste ultime due categorie. I vettori statunitensi devono anche accettare altri tipi di animali di servizio (scimmie, etc.). Nel caso di voli effettuati da vettori non statunitensi in code share con un vettore statunitense tra due punti non statunitensi (ad esempio tra due città europee), i vettori non statunitensi dovrebbero anche trasportare altri tipi di animali da servizio (scimmie, gatti), poiché il vettore statunitense sarebbe ritenuto responsabile se il vettore non americano non lo facesse. Carte d'identità, altra documentazione scritta, pettorine speciali o tag o "garanzia verbale credibile" sono tutte prove accettabili che il cane è un cane di servizio/assistenza.

---

<sup>18</sup> Nel contesto ECAC/UE, il termine "animali di servizio" si riferisce esclusivamente a "cani da assistenza riconosciuti".

4.2.7.2 Il cane di servizio/assistenza deve essere autorizzato ad accompagnare il passeggero a qualsiasi posto a sedere (ad eccezione delle uscite di emergenza).

4.2.7.3 Il Regolamento (CE) N 1107/2006 prescrive ai vettori aerei di accettare soltanto cani di assistenza riconosciuti.

#### **4.2.8 Sedie a rotelle di bordo**

4.2.8.1 Ai sensi del regolamento Part 382 gli aeromobili con più di 60 posti passeggeri e con un servizio igienico accessibile devono essere dotati di una sedia a rotelle di bordo. Essa deve essere progettata in modo da essere compatibile con lo spazio di manovra, la larghezza del corridoio e l'altezza del sedile dell'aeromobile su cui deve essere utilizzata e in modo da poter essere facilmente spinta, tirata e girata nell'ambiente della cabina dall'equipaggio.

4.2.8.2 Se l'aeromobile utilizzato per il volo ha più di 60 posti passeggeri ma non dispone di un servizio igienico accessibile, il vettore deve fornire, su richiesta, una sedia a rotelle di bordo per un passeggero che può utilizzare il servizio igienico inaccessibile ma che non può raggiungerlo dal suo sedile senza l'uso di una sedia a rotelle. Il vettore può chiedere al passeggero di fornire un preavviso fino a 48 ore e di effettuare il check-in 1 ora prima dell'orario previsto per il pubblico laddove si richieda il suddetto servizio.

4.2.8.3 Il Regolamento (CE) No 1107/2006 non include tale obbligo esplicito, anche se i vettori devono fornire assistenza per il trasferimento verso i servizi igienici, se necessario, che in termini pratici può essere fatto solo mediante una sedia a rotelle a bordo.

#### **4.2.9 Braccioli mobili, etc.**

4.2.9.1 Il regolamento Part 382 afferma che gli aeromobili con 30 o più posti passeggeri devono essere dotati di braccioli mobili sul corridoio su almeno la metà dei sedili nelle file in cui i passeggeri con disabilità motorie possono sedere. I braccioli mobili devono essere forniti proporzionalmente in tutte le classi di servizio. I vettori non statunitensi devono soddisfare questo requisito per i nuovi aeromobili inizialmente ordinati dopo il 13 maggio 2009 o consegnati dopo il 13 maggio 2010.

4.2.9.2 Il Regolamento (CE) N 1107/2006 non include requisiti per le strutture di bordo, ma questi sono coperti dalle raccomandazioni di good practice contenute nel Doc 30, Parte I, Sezione 5 dell'ECAC.

#### **4.2.10 Responsabili della risoluzione dei reclami (acronimo inglese CRO)/Organismi nazionali di controllo (acronimo**

**inglese NEB)**

- 4.2.10.1 Ai sensi del regolamento Part 382 i vettori che utilizzano aeromobili con 19 o più posti passeggeri devono designare uno o più CRO. Si tratta di persone formate come esperti del vettore per garantire che il personale dello stesso vettore applichi correttamente i requisiti dell'Air Carrier Access Act (ACAA) e del Part 382.
- 4.2.10.2 Ogni CRO deve essere formato e conoscere a fondo i diritti dei passeggeri con disabilità di cui al Part 382 e le procedure del vettore per quanto riguarda le persone con disabilità. Lo scopo principale di avere un CRO è quello di risolvere il problema di un passeggero il più rapidamente possibile. I vettori non statunitensi devono avere a disposizione un CRO in ogni aeroporto che effettua voli da e per gli USA, disponibile di persona o per telefono.
- 4.2.10.3 Ai sensi del regolamento (CE) N 1107/2006, ogni Stato membro dell'UE deve designare uno o più organismi nazionali di controllo (NEB) responsabili dell'applicazione del regolamento e del rispetto dei diritti delle persone con disabilità e PRM. In primo luogo i passeggeri faranno reclamo nei confronti dell'aeroporto o del vettore aereo interessato e il ruolo del NEB è, in generale, quello di gestire i reclami che non possono essere risolti in questo modo.
- 4.2.10.4 Il Regolamento (CE) N 1107/2006 prescrive che in primo luogo i passeggeri facciano reclamo presso l'aeroporto o il vettore aereo interessato e che il ruolo del NEB sia in generale quello di gestire i reclami che non possono essere risolti in questo modo.
- 4.2.10.5 I NEB hanno anche un ruolo nell'ispezione e nel monitoraggio della conformità con il Regolamento (CE) N 1107/2006.
-

## SEZIONE 1 Allegato A

REQUISITI PREVISTI DAL REGOLAMENTO PART 382 E DAL  
REGOLAMENTO (CE) N 1107/2006

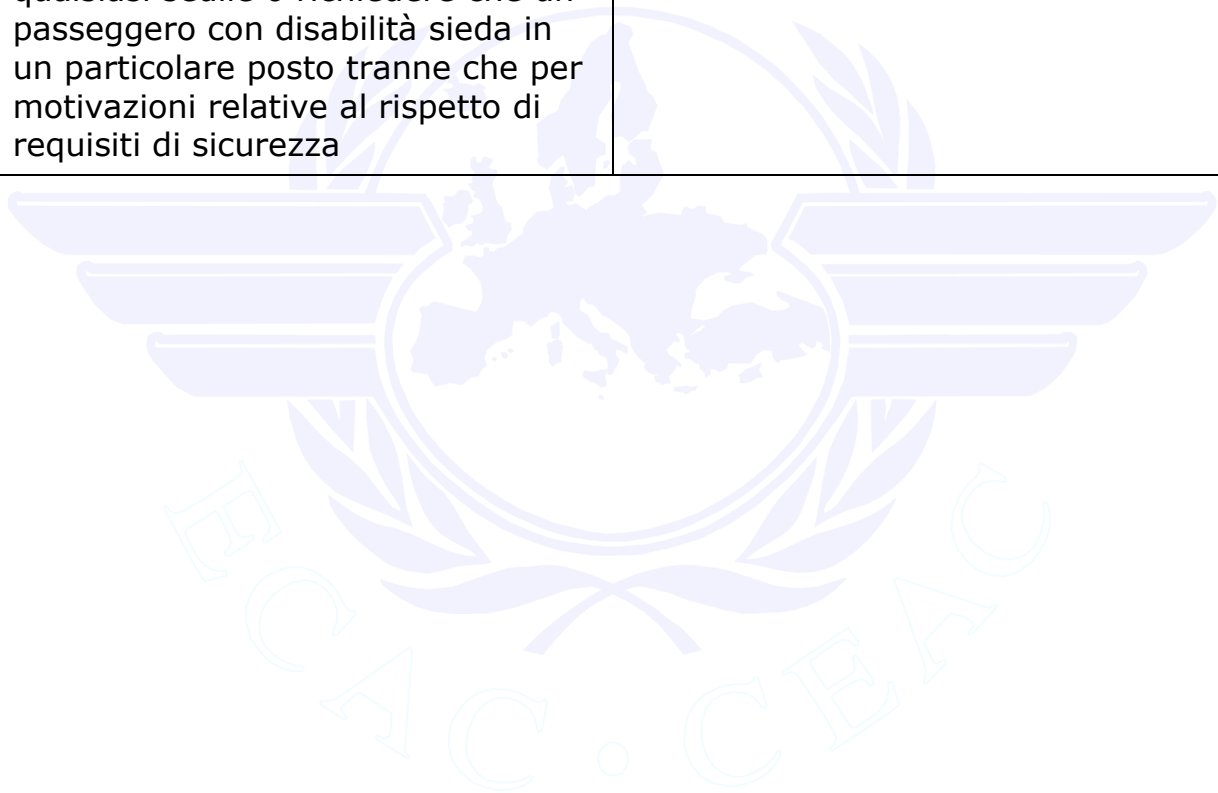
<b>DoT 14 CFR Part 382</b>	<b>Regolamento (CE) N 1107/2006</b>
<p><b>Sottoparte A. Disposizioni generali</b>            382-1 Scopo            382-3 Significato dei termini nel regolamento            382-5 Conformità da parte dei vettori            382-7 Destinatari delle disposizioni            382-9 Conflitti di legge            382-10 Alternative equivalenti</p>	<p><b>Art 1</b> – Finalità ed ambito  <b>Art 2</b> – Definizioni</p>
<p><b>Sottoparte B. Non discriminazione e accesso ai servizi e alle informazioni</b></p> <p>382-11 Requisiti generali            382-13 Modifica delle politiche, delle prassi e dei servizi da parte dei vettori aerei            382-15 Conformità dei subappaltatori</p> <p><i>382-17 Limitazione del numero di passeggeri disabili su un volo</i></p> <p>“I vettori non possono limitare il numero di passeggeri disabili su un volo. Il Part 382 vieta quote massime per il trasporto di passeggeri disabili”</p> <p><i>382-19 Rifiuto di fornire il trasporto sulla base della disabilità</i>            Il vettore può rifiutare il trasporto sulla base della sicurezza o se il trasporto violasse i requisiti di safety e security di FAA o di un altro governo straniero.</p>	<p><b>Art 3</b> - Divieto di rifiutare il trasporto  <b>Art 4</b> - Deroghe, condizioni speciali e informazioni  <b>Art 6</b> - Trasmissione di informazioni (pre-notifica)</p> <p><b>Non menzionato</b>            NB: Raccomandazione OPS1 IEM 260:</p> <p>Il numero di PRM a bordo non dovrebbe superare il numero di passeggeri in grado di assistere in caso di emergenza.</p> <p><b>Equivalente al 1107 Art 4.1</b></p> <p>Vedi 1 di seguito</p>

<b>DoT 14 CFR Part 382</b>	<b>Regolamento (CE) N 1107/2006</b>
<p>382-21 Limitazione dell'accesso al trasporto in base a malattie trasmissibili o altre condizioni mediche</p> <p>382-23 Certificazioni mediche</p> <p>382-25 e 382-27 Preavviso</p> <p><i>"In generale un vettore non può richiedere a un passeggero con disabilità di comunicare in anticipo che sta viaggiando su un volo".</i></p> <p>Un vettore può richiedere 48 ore di preavviso e 1 ora aggiuntiva di anticipo per il check-in solo per i servizi limitati.</p>	<p><b>Art 6 – 1:</b></p> <p>"I vettori aerei... adottano tutte le misure necessarie per la ricezione.... delle notifiche relative alla necessità di assistenza da parte delle persone con disabilità o a mobilità ridotta"</p>
<p>382-29 Assistente alla sicurezza limita la possibilità di richiedere un assistente di sicurezza a determinate circostanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passeggero non in grado di rispondere alle istruzioni di sicurezza del personale del vettore a causa di una disabilità mentale</li> <li>- Passeggero con limitazioni della mobilità così gravi da non poter provvedere fisicamente alla propria evacuazione</li> <li>- Passeggero con gravi disabilità della vista E dell'udito.</li> <li>- Il passeggero viaggia in barella o in incubatrice</li> </ul> <p>NB: Se il vettore e il passeggero non sono d'accordo sulla necessità di un assistente di sicurezza, il vettore <b>non deve</b> addebitare il relativo costo del trasporto della persona</p>	<p><b>Art 4-2:</b> "...Il vettore può esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornire l'assistenza richiesta dalla persona"</p>

<b>DoT 14 CFR Part 382</b>	<b>Regolamento (CE) N 1107/2006</b>
<p>382-31 <i>Oneri speciali</i> consente al vettore di addebitare i seguenti servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasporto in barella o incubatore</li> <li>- Attacco per un dispositivo respiratorio</li> <li>- Uso di un secondo sedile se le dimensioni e le condizioni del passeggero lo portano/a occupare più di un posto</li> </ul> <p>382-33 Ulteriori restrizioni 382-35 Rinunce ed autorizzazioni</p>	<p>1107 art 10: L'assistenza definita nell'Annesso II è fornita al passeggero a titolo gratuito</p>
<p><b>Sottoparte C. Informazioni ai passeggeri</b> 382-41 Informazioni relative al volo 382-43 Accessibilità delle informazioni e dei servizi di prenotazione dei vettori 382-45 Disponibilità del Part 382 per i passeggeri</p>	<p><b>Annesso II Art 4</b></p>

<b>DoT 14 CFR Part 382</b>	<b>Regolamento (CE) N 1107/2006</b>
<p><b>Sottoparte D. Accessibilità delle strutture aeroportuali</b>  <i>382-51 Requisiti dei vettori relativi alle strutture aeroportuali</i>  <i>a. Come vettore, è necessario garantire la fornitura di specifiche sistemazioni presso le strutture del terminal che si possiede, affitta o controlla all'interno di un aeroporto statunitense (ad esempio, ascensori in cui l'accesso al piano di imbarco non è disponibile, aree di relax per gli animali di servizio)</i>  <b>b.</b> In qualità di vettore è necessario garantire che i passeggeri disabili possano utilizzare senza difficoltà tutte le strutture del terminal che si possiede, affitta o controlla all'interno di un aeroporto straniero....  382-53 Informazioni da parte dei vettori a persone con disabilità visive o auditive.  382-55 Procedure di controllo di sicurezza imposte dai vettori.  382-57 Servizi prestati da vettori se i chioschi automatizzati sono inaccessibili</p>	<p><b>Art 5</b> – Designazione dei punti di arrivo e di partenza  <b>Annexo I</b></p>
<p><b>Sottoparte E. Accessibilità dell'aeromobile</b>  382-61 Requisiti per braccioli mobili  382-63 Requisiti per servizi igienici accessibili  382-65 Requisiti per sedie a rotelle di bordo  382-69 Accessibilità di presentazioni video e di altri contenuti audiovisivi  382-71 Altri requisiti di accessibilità degli aeromobili</p>	

<b>DoT 14 CFR Part 382</b>	<b>Regolamento (CE) N 1107/2006</b>
<p><b>Sottoparte F. Sistemazione a bordo</b>            382-81 Passeggeri interessati            382-83 Meccanismi relativi alla sistemazione a bordo            382-85 Posti a sedere non inclusi nel 382-81            382-87 Altri requisiti per i posti a sedere            Non si deve escludere alcun passeggero con disabilità da qualsiasi sedile o richiedere che un passeggero con disabilità sieda in un particolare posto tranne che per motivazioni relative al rispetto di requisiti di sicurezza</p>	<p><b>Art 10</b> – Assistenza da parte dei vettori aerei  <b>Annesso II</b>            Fare tutti gli sforzi ragionevoli per organizzare una sistemazione a bordo che soddisfi le esigenze delle persone con disabilità ...</p>





**Sottoparte G. Assistenza per l'imbarco, lo sbarco e la connessione**

- **Le compagnie aeree** devono garantire assistenza su richiesta
- **Le compagnie aeree** o i loro subappaltatori devono fornire il personale e le attrezzature
- **Le compagnie aeree** non possono lasciare i passeggeri non deambulanti su sedia a rotelle per più di 30 minuti a meno che il passeggero non sia d'accordo

382-91 Assistenza fornita dai vettori

382-93 Preimbarco

382-95 Obblighi generali dei vettori per l'assistenza all'imbarco e allo sbarco

382-97 Aeromobili coinvolti nell'uso di ascensori

382-99 Accordi dei vettori aerei con gli aeroporti che servono

382-101 Altra assistenza per l'imbarco e lo sbarco da parte dei vettori

382-103 Mancato imbarco di un passeggero su sedia a rotelle o altro dispositivo

382-105 Responsabilità dei vettori negli aeroporti stranieri in cui gli operatori hanno la responsabilità per l'assistenza all'imbarco, allo sbarco e alla connessione

*Presso un aeroporto straniero in cui l'operatore aeroportuale fornisce assistenza all'imbarco, allo sbarco e alla connessione.... Se i servizi forniti non sono sufficienti a soddisfare i requisiti di questa sottoparte è necessario integrarli per garantire che tali requisiti siano soddisfatti.*

**Art 7-** Diritto all'assistenza negli aeroporti

**Art 8** – *Responsabilità dell'assistenza negli aeroporti*

**8-1. L'ente di gestione aeroportuale** è responsabile della prestazione dell'assistenza di cui all'Annesso I....

**Art 9-** *Standard di qualità per l'assistenza*

*9-3: L'ente di gestione aeroportuale pubblica i propri standard di qualità*

**Annesso II**

<b>DoT 14 CFR Part 382</b>	<b>Regolamento (CE) N 1107/2006</b>
<p><b>Sottoparte H. Servizi a bordo degli aeromobili</b></p> <p>382-111 Servizi da fornire a bordo</p> <p>382-113 Servizi da non fornire a bordo</p> <p>382-115 Requisiti per le istruzioni di sicurezza a bordo</p> <p>382-117 Animali di servizio</p> <p>Le compagnie aeree devono portare con sé cani di servizio, compreso il servizio psichiatrico o cani di supporto emotivo. Le compagnie aeree possono richiedere solo la documentazione medica per questi ultimi 2. Carte d'identità, altra documentazione scritta, pettorina speciale o tag oppure "garanzia verbale credibile" sono tutte prove accettabili che il cane sia un cane di servizio. Il cane di servizio deve essere autorizzato ad accompagnare il passeggero sistemato in qualsiasi posto a sedere (ad eccezione delle uscite di emergenza).</p> <p>382-119 Informazioni da fornire a bordo a persone con disabilità della vista o dell'udito</p>	<p><b>Annesso II</b></p> <p>Le compagnie aeree devono consentire di portare in cabina cani da assistenza riconosciuti</p>

<b>DoT 14 CFR Part 382</b>	<b>Regolamento (CE) N 1107/2006</b>
<p><b>Sottoparte I. Stivaggio di sedie a rotelle, altri ausili alla mobilità e dispositivi di assistenza</b></p> <p>382-121 Ausili alla mobilità e altri dispositivi di assistenza nella cabina dell'aeromobile</p> <p>382-123 Stivaggio prioritario in cabina per sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza</p> <p>382-125 Procedure da seguire quando la sedia a rotelle o altri dispositivi di assistenza devono essere sistemati nella stiva</p> <p>382-127 Procedure da applicare per lo stivaggio degli ausili alla mobilità alimentati a batteria</p> <p>382-129 Requisiti per lo smontaggio delle attrezzature per la mobilità che devono essere stivate</p> <p>382-131 Limiti di responsabilità del bagaglio per ausili alla mobilità e dispositivi di assistenza</p> <p>382-133 Valutazione e utilizzo di dispositivi elettronici per la respirazione in cabina dei passeggeri durante il volo</p>	<p><b>Art 12 – Risarcimento per la perdita o il danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità e dispositivi di assistenza</b></p>
<p><b>Sottoparte J. Disposizioni in materia di formazione e amministrative</b></p> <p>382-141 Formazione da impartire allo staff dei vettori aerei</p> <p>382-143 Quando deve essere completato l'addestramento</p> <p>382-145 Documenti relativi alla formazione</p>	<p><b>Art 11 – Formazione</b></p>

<b>DoT 14 CFR Part 382</b>	<b>Regolamento (CE) N 1107/2006</b>
<p><b>Sottoparte K. Reclami e procedure di esecuzione</b></p> <p>382-151 Requisiti per la fornitura di CRO</p> <p>382-153 Azioni intraprese da parte dei CRO a seguito di reclami</p> <p>382-155 Risposta dei vettori aerei a reclami scritti</p> <p>382-157 Registrazione e comunicazione dei reclami da parte dei vettori</p> <p>382-159 Presentazione dei reclami presso DOT</p>	<p><b>Art 14 – Organismo di controllo e relativi compiti</b></p> <p><b>Art 15 – Procedure di reclamo</b></p> <p><b>Art 16 - Sanzioni</b></p>



---

## **ANNESSO 5-J: INDICAZIONI RELATIVE ALLE INFORMAZIONI PUBBLICATE SUI SITI WEB DEDICATE A PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)**

---

### **1. LINEE GUIDA GENERALI SULL'ACCESSIBILITÀ DELL'INFORMAZIONE**

- 1.1 Le informazioni dovrebbero essere su un'unica pagina web, a distanza di un clic dalla home page di un sito web o su pagine web direttamente accessibili da una singola landing page distante 'un clic' dalla home page. Uno click include uno scorrimento della pagina col mouse, dove quindi l'utente è invitato a selezionare il link "Assistenza speciale" (vedi sotto) da un menu o un elenco di altri link.
- 1.2 Il 'titolo' per i collegamenti ipertestuali a queste informazioni deve essere "Assistenza speciale" o simile, e può includere un'immagine pertinente (ad esempio, una sedia a rotelle). Tuttavia, ciò deve riferirsi all'assistenza e alle disposizioni necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di utilizzare le strutture aeroportuali e di rispettare le procedure stabilite.
- 1.3 Le informazioni devono essere presentate in modo chiaro, di facile comprensione ed essere accessibili ai passeggeri con disabilità<sup>19</sup> e alle persone a mobilità ridotta. La progettazione dei siti web dovrebbe essere conforme alle linee guida internazionali esistenti in materia di accessibilità dei siti web, quali le Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0) di W3C e rispettare almeno lo standard "AA" ai sensi delle presenti linee guida. È molto importante che tutte le informazioni siano scritte in un linguaggio facile per rivolgersi a tutti i passeggeri. Il gergo tecnico e le abbreviazioni dovrebbero essere evitati.
- 1.4 Dovrebbero essere forniti mezzi di comunicazione alternativi per la trasmissione delle informazioni, ad es. una linea telefonica diretta (rete fissa locale o numero gratuito, non a carico del passeggero), chat, posta elettronica, posta, ecc. Il personale dovrebbe essere disponibile almeno durante l'orario di apertura degli aeroporti.

---

<sup>19</sup> Per formati accessibili si intende che le informazioni devono essere fornite utilizzando testi, audio, video (dotati di sottotitoli e/o interpretazione del linguaggio dei segni) e/o mezzi elettronici in modo da essere accessibili a tutti. I formati accessibili includono, ma non sono limitati a, stampa di grandi dimensioni, versione Braille, versione facile da leggere, formato audio come nastri o CD, formato video come DVD e formato elettronico.

## **2. LINEE GUIDA SPECIFICHE PER LE COMPAGNIE AEREE**

- 2.1 Informazioni sulle limitazioni di sicurezza.** Ciò dovrebbe specificare le norme di sicurezza della compagnia aerea che possono impedire alla compagnia di accettare una prenotazione di una persona con disabilità o persona a mobilità ridotta (PRM).
- 2.2 Informazioni sulle limitazioni di spazio.** Ciò dovrebbe includere informazioni su eventuali restrizioni alla prenotazione dovute alle dimensioni dell'aeromobile o delle sue porte che rendono fisicamente impossibile il trasporto di persone con disabilità o delle loro attrezzature per la mobilità (ad es. sedia a rotelle). Altre informazioni possono includere braccioli mobili, servizi igienici accessibili, presenza di sedie a rotelle a bordo, etc.
- 2.3 Informazioni su come ottenere assistenza.** Tali informazioni devono includere almeno:
- g) le istruzioni su come i PRM possono prenotare l'assistenza e la descrizione dell'assistenza disponibile (ad es. utilizzando i codici ECAC disponibili **nell'ANNESSO 5-A**);
  - h) i metodi con cui i PRM possono prenotare assistenza (ad es. come parte del processo di prenotazione, via e-mail, telefono, modulo web, etc. e qualsiasi costo associato, ad esempio chiamando una linea telefonica di assistenza speciale));
  - i) se, una volta che il PRM ha pre-notificato, ciò verrà confermato per iscritto (ad es. tramite e-mail, lettera, ecc.) al PRM. Tale conferma deve almeno specificare se l'assistenza sarà fornita all'aeroporto di partenza e/o all'aeroporto di arrivo e/o in transito attraverso un aeroporto, se del caso;
  - j) il tempo stabilito prima del volo entro cui il passeggero a mobilità ridotta dovrebbe arrivare in aeroporto, tenendo conto del fatto che se il passeggero ha bisogno di assistenza da un punto all'esterno dell'edificio dell'aeroporto, ad es. il parcheggio per auto, il tempo dovrebbe essere adeguato (ad es. almeno due ore conformemente al ECAC Doc 30, Parte I, paragrafo 5.8.4); e
  - k) i contatti telefonici e di posta elettronica per la richiesta di assistenza.
- 2.4 Informazioni sulle attrezzature per la mobilità.** Ciò dovrebbe specificare le norme relative al trasporto di attrezzature per la mobilità e dovrebbe comprendere una descrizione delle attrezzature per la mobilità, se possibile con esempi. Devono essere elencate eventuali restrizioni su particolari apparecchiature o parti di esse (ad esempio, tipi di batterie). Dovrebbe essere stabilita una chiara distinzione tra attrezzature per la mobilità e

attrezzature mediche in generale (come l'ossigeno).

**2.5 Informazioni sui posti a sedere a bordo.** Queste informazioni devono includere, come minimo, il tipo di posti a sedere generalmente disponibile (ad esempio, extra spazio per le gambe o braccioli mobili) nonché le istruzioni su come una persona a mobilità ridotta può prenotare un sedile a bordo adatto o, se questa opzione non è disponibile, il modo in cui la compagnia aerea garantisce l'assegnazione di posti adeguati ai PRM. Tali informazioni dovrebbero inoltre trattare la disponibilità per la prenotazione, e le istruzioni, di dispositivi speciali di seduta quali imbracature, sedie MERU, etc. Dovrebbero inoltre menzionare eventuali limitazioni (ad es. posti a sedere nelle uscite di emergenza, paratie) e informazioni sui costi aggiuntivi (ad es. per i sedili delle paratie).

**2.6 Informazioni su quando sarà necessario un accompagnatore.** Tali informazioni dovrebbero comprendere, come minimo, le circostanze in cui la compagnia aerea esigerà che il passeggero a mobilità ridotta viaggi con un accompagnatore e che ciò sia a causa di motivi di sicurezza. Tali informazioni devono specificare chi può essere designato come accompagnatore (ad es. limiti di età, etc.) ed includere anche disposizioni speciali in relazione all'accompagnatore (ad es. dove saranno seduti in relazione al PRM, se è disponibile una tariffa scontata, etc.).

**2.7 Informazioni sugli animali di servizio<sup>20</sup>.** Tali informazioni dovrebbero comunicare, come minimo, se la compagnia aerea accetta animali da compagnia e, in caso affermativo, per quali rotte. Dovrebbero anche chiarire cosa viene definito come "animale di servizio". Dovrebbero inoltre includere le disposizioni per viaggiare con un animale di servizio e le eventuali spese (ad esempio, nel caso in cui l'animale necessiti di un posto a sedere adeguato). Inoltre dovrebbero indicare le eventuali restrizioni di viaggio e le condizioni che devono essere soddisfatte affinché l'animale possa viaggiare.

**2.8 Informazioni sull'ossigeno.** Ciò dovrebbe includere, come minimo, la politica della compagnia aerea sul trasporto di ossigeno o di qualsiasi altro apparecchio respiratorio da parte dei passeggeri (ad es. documentazione che dovrebbe essere trasportata dal passeggero come dichiarazione medica firmata, etc.), e qualsiasi restrizione (ad es. security, safety) al trasporto su percorsi particolari. Dovrebbero inoltre indicare se la compagnia aerea fornirà essa stessa ossigeno, il volume di ossigeno disponibile in

---

<sup>20</sup> Animale di servizio: cane da assistenza riconosciuto nel contesto ECAC/UE, che è una definizione più ristretta di quella che figura nel documento 9984 dell'ICAO.

volo e l'importo di eventuali costi per questo servizio.

- 2.9 Informazioni su come raggiungere la toilette di bordo.** Ciò dovrebbe specificare le modalità generalmente disponibili per assistere i PRM in entrata e in uscita dalla toilette, compresa la disponibilità di una sedia a rotelle a bordo e, se del caso, le istruzioni per prenotare in anticipo la sedia a rotelle di bordo.
- 2.10 Informazioni sui servizi igienici di bordo.** Ciò dovrebbe comprendere, come minimo, se i servizi igienici siano accessibili alle sedie a rotelle di bordo o abbiano altre caratteristiche per assistere i PRM.
- 2.11 Compensazione delle attrezzature per la mobilità.** Ciò dovrebbe indicare la politica della compagnia aerea in materia di risarcimento dei danni o della perdita di aiuti alla mobilità (ad es. se si applicano i limiti della Convenzione di Montreal) e il processo che i passeggeri dovrebbero seguire per presentare un reclamo. Dovrebbe essere chiaro come e quando il reclamo deve essere fatto e dare un punto di contatto, idealmente nella zona di ritiro bagagli all'arrivo.
- 2.12 Informazioni su come presentare reclamo.** Ciò dovrebbe includere le disposizioni in vigore affinché i PRM possano presentare reclamo alla compagnia aerea in merito all'assistenza fornita durante il viaggio, compresi i recapiti.
- 2.13 Informazioni sull'assistenza telefonica alle persone a mobilità ridotta.** Ciò dovrebbe fornire il numero di telefono e gli orari di attività della linea di assistenza della compagnia aerea per le richieste dei PRM, nonché mezzi di contatto accessibili alternativi (vedi sopra).

### **3. LINEE GUIDA SPECIFICHE PER GLI AEROPORTI**

- 3.1 Informazioni sull'assistenza fornita in aeroporto.** Tali informazioni devono specificare, come minimo, i tipi di assistenza forniti in aeroporto a persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (PRM).
- 3.2 Informazioni su come ottenere tale assistenza.** Tali informazioni dovrebbero comprendere, come minimo, il modo in cui, in termini generali, i PRM possono organizzare l'assistenza in aeroporto e dovrebbero fare riferimento in particolare al fatto che essi dovrebbero notificare in anticipo con la compagnia aerea, l'operatore turistico o l'agente di viaggio (ad es. almeno 48 ore conformemente al ECAC Doc 30, Parte I, Sezione 5). Inoltre, dovrebbero essere fornite informazioni sull'ubicazione dei punti di chiamata, dei punti di informazione o dei banchi di check-in, dove i passeggeri dovrebbero annunciare la loro presenza all'arrivo.



- 3.3 Informazioni su come raggiungere l'aeroporto.** Tali informazioni dovrebbero comprendere, come minimo, i metodi di trasporto disponibili per raggiungere l'aeroporto o tra i diversi terminal dello stesso, le modalità di parcheggio per disabili presso l'aeroporto sia alla partenza che all'arrivo (all'interno del confine del terminal) e le eventuali norme specifiche, o diritti, applicati ai PRM per l'utilizzo di una zona di arrivo in aeroporto. Ciò dovrebbe includere anche i link a tutte le pagine che descrivono in dettaglio le modalità di accessibilità per i trasporti operati da altre società e i trasporti pubblici, da e per l'aeroporto nonché i parcheggi operati al di fuori dei confini del terminal.
- 3.4 Informazioni sul layout dell'aeroporto.** Gli aeroporti dovrebbero fornire una mappa dello scalo e l'elenco delle principali distanze a piedi. Come minimo, la mappa dovrebbe includere sia l'interno che l'esterno dell'edificio del terminal e una scala per consentire alle persone a mobilità ridotta di valutare le probabili distanze a piedi tra i punti chiave, compresi i punti di chiamata, i punti di arrivo e di partenza designati, le zone speciali di assistenza (sia landside che airside), aree di check-in, servizi igienici per disabili, posti di controllo di sicurezza, sale di imbarco, gate, controllo di frontiera e ritiro bagagli. Come raccomandazione, l'elenco delle distanze a piedi dovrebbe includere la distanza più lontana possibile tra i punti chiave, compresi i punti di arrivo e di partenza designati, le aree di assistenza speciale (sia landside che airside), le aree di check-in, i servizi igienici per disabili, i punti di controllo di sicurezza, sale d'imbarco, gate, controllo di frontiera e ritiro bagagli.
- 3.5 Informazioni sui punti di arrivo e di partenza designati.** La mappa dell'aeroporto dovrebbe includere un elenco di punti di incontro designati in cui il personale di assistenza può essere contattato e dove possono incontrarsi e assistere il passeggero. La posizione di ogni punto designato deve essere mostrata su una mappa per assicurarsi che siano facili da trovare; queste informazioni dovrebbero essere disponibili anche in formato testuale. Un formato alternativo (come il video) può chiarire ulteriormente le informazioni.
- 3.6 Informazioni sugli standard di prestazione.** Tali informazioni dovrebbero comprendere, come minimo, informazioni (e i link) sugli standard di qualità dell'aeroporto e, se del caso, sulle performance dell'aeroporto o del suo agente rispetto a tali standard. Queste informazioni dovrebbero essere facili da trovare e comprendere per il passeggero. Gli aeroporti con traffico annuo inferiore a 150.000 passeggeri possono essere esclusi da questa disposizione.
- 3.7 Informazioni sulla sicurezza aeroportuale.** Tali informazioni

dovrebbero comprendere, come minimo, se esistono disposizioni speciali per i PRM in materia di sicurezza, in particolare per quanto riguarda la mobilità e le attrezzature mediche, e se sono disponibili stanze private per le perquisizioni di sicurezza. Se il gestore aeroportuale non è responsabile della sicurezza, dovrebbe includere collegamenti a eventuali pagine che descrivano in dettaglio le modalità di accessibilità per le perquisizioni di sicurezza nonché i dati di contatto dell'impresa terza al fine di chiarire le procedure.

- 3.8 Informazioni sulle attrezzature per la mobilità.** Ciò dovrebbe comprendere, come minimo, le disposizioni adottate in aeroporto per consentire ai PRM di utilizzare ,e loro attrezzature di mobilità fino al gate e le disposizioni per la consegna delle attrezzature di mobilità al momento dell'arrivo del passeggero a mobilità ridotta. Inoltre, se del caso, dovrebbe includere informazioni per i proprietari sulla preparazione per il trasporto delle attrezzature per la mobilità. Tali informazioni dovrebbero riguardare anche le modalità di ottenimento dell'attrezzatura di sostituzione per la mobilità nel caso in cui la propria attrezzatura per la mobilità sia danneggiata all'arrivo.
- 3.9 Informazioni sugli animali di servizio.** Ciò dovrebbe includere le disposizioni in vigore in aeroporto per gli animali di servizio (ad es. cani da assistenza), comprese le informazioni sull'ubicazione delle aree di relax per gli animali di servizio.
- 3.10 Informazioni su come presentare reclamo.** Ciò dovrebbe includere le disposizioni in vigore affinché i PRM possano presentare reclamo all'aeroporto in merito all'assistenza ricevuta in aeroporto durante il viaggio, compresi i recapiti.
- 3.11 Informazioni sull'assistenza telefonica alle persone a mobilità ridotta.** Il numero di telefono e gli orari di apertura del servizio di assistenza all'aeroporto per richieste dei PRM, nonché i mezzi di contatto alternativi accessibili (vedi sopra). Questo dovrebbe essere un numero di telefono sempre attivo durante gli orari di apertura dell'aeroporto (ad es. telefono dell'aeroporto servizio di informazioni generali).
-

---

## **ANNESSO 5 – K ARMONIZZAZIONE DELLA SEGNALETICA DEI PUNTI DI CHIAMATA D'EMERGENZA**

---

### **1. INTRODUZIONE**

- 1.1 L'Articolo 5 del Regolamento (CE) No 1107/2006 "riguardante i diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta quando viaggiano in aereo" e l'ECAC Doc 30, Parte I, impongono ai gestori aeroportuali di:

*"Designare i punti di arrivo e di partenza all'interno dei confini dell'aeroporto o in un punto sotto il controllo diretto del gestore aeroportuale, sia all'interno che all'esterno degli edifici dei terminal, in cui le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono, con facilità, annunciare il loro arrivo in aeroporto e richiedere assistenza."*

*"I punti di arrivo e di partenza di cui al paragrafo precedente devono essere chiaramente segnalati e devono offrire informazioni di base sull'aeroporto, in formati accessibili."*

- 1.2 Attualmente non esiste un concetto comune e il posizionamento dei punti di chiamata e la loro progettazione e fruibilità varia tra gli aeroporti degli Stati Membri ECAC. Ciò significa che le persone con disabilità e PRM a volte non hanno indicazioni chiare su dove potrebbero trovare i punti di chiamata in un dato aeroporto o come tali punti di chiamata potrebbero apparire o, addirittura, se saranno utilizzabili.
- 1.3 Il Facilitation Working Group dell'ECAC ha convenuto di sviluppare una segnaletica comune, unica e facilmente comprensibile per indicare i punti di arrivo e di partenza per persone con disabilità e PRM negli aeroporti.
- 1.4 Le raccomandazioni dovrebbero aiutare gli aeroporti ad armonizzare la segnaletica per individuare i punti di chiamata. Il testo descrive come potrebbe apparire un segnale per un punto di chiamata. Il documento non è destinato ad affrontare tutti gli aspetti e dovrebbe essere considerato come una raccomandazione al momento di decidere sulla progettazione di nuovi aeroporti e terminal, e come parte di importanti lavori di ristrutturazione.

## 2. CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SISTEMA DI SEGNALETICA DEI PUNTI DI CHIAMATA:

### 2.1 Design:

I call point dovrebbero essere progettati per essere utilizzabili da persone con un'ampia gamma di esigenze, tra cui:

- Utilizzatori di sedia a rotelle;
- Persone con difficoltà di deambulazione (ad es. un bastone o una stampella);
- Persone senza movimenti fini delle dita o forza della parte superiore del corpo;
- Persone ipovedenti o non vedenti;
- Persone ipoudenti o non udenti; e
- Persone con disabilità invisibili.

### 2.2 Collocazione:

Il regolamento UE specifica che gli enti di gestione degli aeroporti dovrebbero coinvolgere nel processo decisionale le organizzazioni che rappresentano persone con disabilità e PRM, al fine di concordare i luoghi più appropriati per i call point. La consultazione di tali organizzazioni contribuirebbe a garantire che i call point siano collocati nei punti più appropriati e convenienti.

È importante posizionare i call point sia all'esterno che all'interno del terminal.

Si consiglia vivamente di posizionare i punti di chiamata il più vicino possibile ai punti di arrivo e di partenza per evitare di coprire lunghe distanze per ottenere assistenza:

- Nei **parcheggi**: i call point devono essere situati il più vicino possibile ai parcheggi riservati ai disabili (Blue Badge);
- Nelle **stazioni**: i punti di chiamata devono essere situati il più vicino possibile al punto in cui le persone sbarcano dai treni/dalle metropolitane; e.
- Nei **punti di consegna, nei posteggi dei taxi**, etc.: i punti di chiamata devono essere situati all'esterno dell'edificio del terminal, dove possono essere chiaramente visti da chi arriva in auto, autobus o taxi.

### 2.3 Aspetto:

La normativa **ISO 3864-1:2011** stabilisce i colori di identificazione di sicurezza e i principi di progettazione (ad es. altezza del segnale

e distanza di osservazione) da utilizzare nei luoghi di lavoro e nelle aree pubbliche. Il bianco e il blu scuro, con almeno il 50% dell'area del segno in blu scuro, è il solito schema di colori per l'informazione pubblica (ad es. servizio di informazione, accessibilità). Uno sfondo marrone è utilizzato anche per l'informazione pubblica, anche se è spesso legato a punti di interesse ricreativo o culturale.

Senza compromettere l'identità visiva di ogni singolo aeroporto, dovrebbe essere possibile raggiungere un livello di comunanza sufficiente per facilitare l'identificazione dei punti di chiamata, accettando uno schema di colori comune e utilizzando un simbolo rappresentativo o una serie di simboli.

### 3. SIMBOLI RACCOMANDATI

- 3.1 Si raccomanda di includere, oltre al simbolo standard della sedia a rotelle, due simboli aggiuntivi per rappresentare la diversità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta che hanno diritto all'assistenza. Questi sono il simbolo con l'occhio per le persone con problemi di vista e il simbolo per le persone che sono non udenti o ipoudenti. Inoltre, si raccomanda di designare i punti di chiamata in inglese come " Call Point for Assistance " e la designazione nella corrispondente lingua nazionale
- 3.2 Secondo il Forum Europeo sulla Disabilità (acronimo inglese EDF), il simbolo è rappresentato da due standard internazionali:



**ISO 7000** – Simbolo grafico da utilizzare sulle apparecchiature  
N. di riferimento: PI PF 006



**ISO 7001** – Simboli di informazione pubblica  
N. di riferimento: PI PF 006

Il Simbolo Internazionale di Accesso (acronimo inglese ISA) consiste in un quadrato blu sovrapposto dall'immagine in bianco di una persona su una sedia a rotelle (icona in basso a sinistra). Recentemente alcune organizzazioni di disabili sostengono un'immagine più attiva e impegnata come quella proposta dal progetto Accessible Icon (icona in basso a destra).



L'ISA è utilizzato per rappresentare un accesso facilitato, per le persone su sedia a rotelle ma anche per altri PRM. Tuttavia, poiché l'icona della sedia a rotelle è associata principalmente all'accessibilità ed è ampiamente utilizzata, la sua unica rappresentazione per indicare la posizione dei call point potrebbe non essere sufficiente a chiarire che i call point sono adatti a tutti i tipi di disabilità. Per la rappresentazione di altre disabilità, sono spesso utilizzate le seguenti icone:



**ETSI EN 301 462** – Simboli per identificare le strutture di telecomunicazione per non udenti e ipoudenti.

Simbolo Grafico N. 1: Servizi generali per persone non udenti e/o ipoudenti.



Strutture adatte alle persone con disabilità visiva (non vedenti o ipovedenti).

#### **4. I CRITERI DI BASE PER LA PROGETTAZIONE DOVREBBERO COMPRENDERE:**

- **Identificazione:** per aiutare le persone cieche o ipovedenti a localizzare il punto di chiamata, è utile includere un suono udibile o altri sistemi di localizzazione (utilizzando beacon, Bluetooth, ecc.);
- **Informazioni:** le informazioni sull'uso del punto di chiamata devono essere chiaramente definite (minimo 16 punti in una combinazione di lettere maiuscole e minuscole) ed ogni illustrazione deve essere chiara e inequivocabile. Tutte le informazioni devono essere di un colore che contrasti fortemente con il colore di fondo e devono essere fornite in diverse lingue;

- **Altezza:** l'altezza massima di qualsiasi pulsante o altra caratteristica interattiva deve essere almeno 750 mm dal suolo e non superiore a 1200 mm. Questo vale anche per il microfono e l'altoparlante in modo che la gente possa sentire ed essere ascoltata;
- **Posizione:** lo spazio libero davanti al punto di chiamata dovrebbe essere sufficiente per consentire la manovra di un passeggero su sedia a rotelle (1 850 mm x 2 100 mm);
- **Pulsanti:** dei semplici pulsanti sono la forma di comunicazione più facilmente utilizzabile per le persone con limitato controllo della mano o movimento fine del dito. I pulsanti devono avere un diametro di 20 mm e sporgere leggermente. I pulsanti dovrebbero includere anche un indicatore tattile per aiutare una persona cieca ad identificarli. Non è mai opportuno utilizzare un telefono cellulare standard presso un call point;
- **Volume:** è importante che la persona disabile possa sentire cosa dice il fornitore di assistenza che risponde alla chiamata. Il volume deve essere compreso tra 12 e 18 decibel al di sopra del livello di rumore della zona circostante. Un accoppiatore induttivo dovrebbe essere montato per aiutare le persone che utilizzano apparecchi acustici;
- **Testo:** per le persone che non sono in grado di comunicare oralmente o non sono in grado di sentire, dovrebbe essere prevista anche una funzione di testo per consentire la comunicazione con i fornitori di assistenza PRM;
- **Illuminazione:** è importante che il punto di chiamata sia chiaramente illuminato per aiutare dopo il tramonto e che la macchina stessa abbia un buon livello di illuminazione. 200 lux è consigliato per le parti interattive (come il pulsante); e.
- **Posti a sedere:** nel caso in cui le persone disabili debbano attendere qualche minuto per l'arrivo dell'assistenza, dovrebbero essere disponibili posti a sedere adiacenti per coloro che non possono stare in piedi per un certo periodo di tempo. I posti a sedere dovrebbero idealmente essere disponibili in due altezze (altezza dei sedili a 489 mm e 584 mm). I braccioli sono molto utili per coloro che hanno difficoltà ad alzarsi e dovrebbero essere posizionati a circa 200 mm sopra il livello del sedile. Dovrebbe esserci anche una copertura per proteggere l'area se si trova al di fuori dell'edificio del terminal.





---

**ANNESSE 5 – L MATERIALE DI RIFERIMENTO PER LE VALUTAZIONI DEI  
PRM**

---

**1. INTRODUZIONE**

- 1.1 Scopo del presente Materiale di Orientamento è fornire uno strumento agli Organismi Nazionali di Controllo (acronimo inglese NEB) per valutare i progressi compiuti negli aeroporti nell'attuazione dei requisiti e delle buone prassi per soddisfare le esigenze dei passeggeri con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (PRM) in conformità con ECAC Doc 30, Parte I Raccomandazioni e relativi Annessi (12a edizione/maggio 2018) e al Regolamento (CE) N 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità a mobilità ridotta quando viaggiano in aereo, e alle sue linee guida interpretative (SWD (2012) 171, 11 giugno 2012).
- 1.2 Il Materiale di Orientamento comprende gli elementi contemplati sia dal Regolamento che dal ECAC Doc 30, Parte I, e dai suoi Annessi, e che sono essenziali per l'attuazione di un servizio di alta qualità per i passeggeri con disabilità e le persone a mobilità ridotta. Esso copre gli standard di qualità generali e i requisiti specifici sotto la responsabilità del gestore aeroportuale.
- 1.3 Il documento presenta due parti: la prima parte contiene istruzioni generali, indicazioni e domande per la valutazione, e la seconda parte contiene una checklist e suggerimenti di domande e osservazioni da fare durante la valutazione in loco. La checklist principale deve essere utilizzata per verificare che tutti gli elementi siano stati considerati durante la valutazione e per prendere nota dei risultati. Queste checklist possono essere il punto di partenza per la stesura della relazione di valutazione finale. Domande, osservazioni e allegati possono essere aggiunti da gruppi di valutazione, e in molti casi le interviste e le osservazioni saranno influenzate dalla qualità delle risposte nel questionario preliminare.

## 2. DOMANDE PRELIMINATI PER OPERATORI AEROPORTUALI E VETTORI AEREI

### 2.1 INFORMAZIONI DI BASE – TUTTI I VETTORI AEREI E GLI OPERATORI AEROPORTUALI

<b>STATO MEMBRO ECAC:</b>	
<b>Autorità nazionale competente:</b>	
<b>Persona responsabile per le questioni relative ai PRM:</b>	
<b>Numero di telefono:</b>	
<b>Email:</b>	
<b>Coordinatore Nazionale</b>	
<b>Nome, titolo e organizzazione:</b>	
<b>Numero di telefono:</b>	
<b>Email:</b>	
<b>Persona responsabile presso l'operatore</b>	
<b>Nome, titolo e organizzazione:</b>	
<b>Numero di telefono:</b>	
<b>Email:</b>	

Documenti da allegare: -

Elencare qui i documenti richiesti per una valutazione completa o tematica e i documenti suggeriti nel questionario preliminare.

- 1.
- 2.
- 3.



<b>Aggiungere il nome del vettore &gt;&gt;</b>	<b>1.</b>	<b>2.</b>	<b>3.</b>	<b>4.</b>	<b>5.</b>	<b>6.</b>	<b>7.</b>	<b>8.</b>	<b>9.</b>	<b>10.</b>	<b>11.</b>	<b>Totale</b>
Numero di passeggeri gestiti (I+O)												
Numero di PRM gestiti (I+O)												

<b>Codice IATA</b>	<b>WCHR</b>	<b>WCHS</b>	<b>WCHS</b>	<b>BLND</b>	<b>DEAF</b>	<b>BLND/DEAF</b>	<b>DPNA</b>	<b>WCMP</b>	<b>WCBD/WCBL</b>	<b>MAAS</b>	<b>PETC</b>	<b>Altri</b>
% di PRM												

Quanti PRM con animali di servizio sono stati assistiti negli ultimi 12 mesi?

Quanti PRM in partenza hanno perso il volo negli ultimi 12 mesi? (ad es. il PRM si è presentato in ritardo per l'assistenza)

Si è in grado di ricevere messaggi PAL, CAL e PSM da vettori aerei, anche in formato testo libero?

Si prega di allegare:-

- Struttura organizzativa del gestore aeroportuale che mostra i gestori dei PRM, i dirigenti responsabili, i formatori

## 2.3 STANDARD DI QUALITÀ – OPERATORI AEROPORTUALI

Riferimento: Articolo 9, Regolamento (CE) 1107/2006 5.10, Annesso 5C Doc. 3 5.15 e Annesso 5

Domanda	Risposta	Commenti del valutatore
Gli standard di qualità per l'assistenza sono pubblicati?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Link alla pagina web :</li> </ul>	
In quali lingue sono disponibili gli standard di qualità per l'assistenza?		
Gli standard di qualità sono stati sviluppati con il contributo della comunità dei disabili?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Quali gruppi ?</li> <li>• Qual è il processo ?</li> </ul>	
Viene utilizzato un subappaltatore per il servizio PRM?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Nome :</li> <li>• Data fine contratto :</li> </ul>	
Come vengono monitorati i livelli di servizio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ad es. audit, telecamere a circuito chiuso, affiancamento,</li> </ul>	
Il metodo di reporting è affidabile e preciso?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Perché ?</li> </ul>	
Il servizio fornito attualmente soddisfa il documento relativo agli standard di qualità?		
Come vengono monitorate e registrate le tempistiche?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radio, docket, codici QR, beacons, etc</li> </ul>	
C'è un sondaggio di soddisfazione regolarmente disponibile per i PRM?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> </ul>	

Qual è la procedura d'indagine per i reclami presentati dai PRM?		
Le informazioni sui diritti e su come presentare reclamo sono chiaramente disponibili e visualizzate in aeroporto e sul vostro sito web?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sì / No</li><li>• Link al sito web :</li></ul>	
Quanti reclami sono state ricevute negli ultimi 12 mesi?		

Si prega di allegare:-

- Se disponibile, fornire copia del questionario di soddisfazione dei PRM ed una panoramica degli ultimi risultati.

## 2.4 ONERI PER LA GESTIONE DI PRM– OPERATORI AEROPORTUALI

Riferimento: Articolo 8, Regolamento (CE) 1107/2006 5.9.4, 5.9.5 & 5.9.6 & Doc. 30

<b>Domanda</b>	<b>Risposta</b>	<b>Commenti del valutatore</b>
Il servizio PRM è fornito senza alcun addebito diretto al passeggero?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> </ul>	
A quanto ammonta la tassa PRM applicata ai vettori aerei per ciascun passeggero in partenza?		
Il costo è ragionevole, commisurato ai costi e trasparente?		
Il costo è stato stabilito in collaborazione con gli utenti dell'aeroporto?		
La panoramica annuale dei diritti e delle spese viene presentata agli utenti aeroportuali e all'Organismo Nazionale di Controllo?		

## 2.5 DIRITTI DI ASSISTENZA NEGLI AEROPORTI – OPERATORI AEROPORTUALI

Riferimento: Articolo 7 e Annesso I, Regolamento (CE) 1107/2006 5.9.11, Doc. 30, 5.9 & Annessi 5C & 5D

<b>Domanda</b>	<b>Risposta</b>	<b>Commenti del valutatore</b>
L'aeroporto fornisce assistenza ai passeggeri non notificati?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> </ul>	
Esiste un sistema di notifica di assistenza utilizzato ad es. dal vettore aereo verso l'aeroporto, dall'aeroporto verso fornitore di servizi?		
È fornito un elenco delle attrezzature disponibili per l'assistenza dei PRM?		
L'attrezzatura è sottoposta corretta manutenzione?		
Quanti dipendenti sono impiegati per l'assistenza dei PRM?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta stagione :</li> <li>• Bassa stagione :</li> </ul>	
Spiegare il processo per fornire una sostituzione temporanea nel caso in cui le attrezzature per la mobilità di un PRM in arrivo siano state perse o danneggiate		

Si prega di allegare:-

- Se il servizio per PRM è subappaltato, fornire una copia del contratto tra l'aeroporto e il fornitore di servizi.



- Fornire una copia della procedura per la gestione dei cani da assistenza.

## 2.6 PUNTI DI ARRIVO E PARTENZA – OPERATORI AEROPORTUALI

Riferimento: Articolo 5, Regolamento (CE) 1107/2006 5.6 e Annessi 5C & 5D Doc. 30

Domanda	Risposta	Commenti del valutatore
Ci sono punti di arrivo e di partenza dove i disabili e i PRM possono annunciare il loro arrivo e richiedere assistenza (call point)?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sì / No</li></ul>	
Quanti di questi punti sono all'interno e quanti all'esterno del terminal dell'aeroporto?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interni :</li><li>• Esterni :</li></ul>	
Tutti i punti designati sono operativi?		
L'ubicazione dei punti designati è stata concordata con i PRM e gli utenti aeroportuali? Si prega di spiegare il processo di cooperazione.		
Tali informazioni sono disponibili sul sito web del gestore aeroportuale?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Link al sito web:</li></ul>	

Si prega di allegare:-

- una mappa dell'aeroporto che mostra i punti designati.

## 2.7 FORMAZIONE - OPERATORI AEROPORTUALI

Riferimento: Articolo 11, Reg (EC) 1107/2006 5.12 e Annessi 5B, 5E & 5G

### Formazione iniziale

Percentuali complete per i gruppi target del personale che hanno ricevuto una formazione iniziale nelle aree specificate. I dettagli sui moduli 1 e 2 possono essere trovati nell'Annesso 5-G.

Numero dei membri del personale:

<i>Moduli di formazione</i>	<i>Aree di formazione</i> <i>Gruppi target</i>	Legislazione	Sensibilizzazione alle disabilità	Conoscenza dell'attrezzatura	Attività ed esercizi relativi al lavoro	Cinetica del sollevamento	Test	Primo soccorso
Modulo 1	Agenti di check-in/gate							
	Controlli di security							
	Informazioni sull'aeroporto							
	Biglietterie							
	Lost & found							
	Polizia di frontiera							
	Dogana / immigrazione							
	Bar/Ristoranti/ negozi							
	Agenti del servizio parcheggio							
	Agenti di rampa							
Gestore aeroportuale								
Moduli 1+2	Fornitore di assistenza a PRM							
	Responsabile progetto PRM							

**B. Corso di aggiornamento**

Percentuali complete per i gruppi target del personale che hanno ricevuto una formazione di aggiornamento negli ultimi due anni. Si prega di non includere il nuovo personale che ha ricevuto la formazione iniziale negli ultimi due anni. I dettagli sui moduli 1 e 2 si trovano nell'Annesso 5-G.

Numero dei membri del personale:

<i>Moduli di formazione</i>	<i>Are di formazione</i>	<i>Legislazione</i>	<i>Sensibilizzazione alle disabilità</i>	<i>Conoscenza dell'attrezzatura</i>	<i>Attività ed esercizi relativi al lavoro</i>	<i>Cinetica del sollevamento</i>	<i>Test</i>	<i>Primo soccorso</i>
<i>Moduli di formazione</i>	<i>Gruppi target</i>							
Modulo 1	Agenti di check-in/gate							
	Controlli di security							
	Informazioni sull'aeroporto							
	Biglietterie							
	Lost & found							
	Polizia di frontiera							
	Dogana / immigrazione							
	Bar/Ristoranti/negozi							
	Agenti del servizio parcheggio							
	Agenti di rampa							
Moduli 1+2	Gestore aeroportuale							
	Fornitore di assistenza a PRM							
	Responsabile progetto PRM							

Si prega di allegare:-

- Piani di formazione per le diverse categorie di personale, ad es. assistenza PRM, personale di check-in.
- Programmi della formazione.

## 2.8 STATISTICHE – TUTTI I VETTORI AEREI

Anno:

Mese	Gen	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic	Totale
Numero di passeggeri trasportati												
Numero di PRM trasportati												
% PRM pre-notificati												

IATA code	WCHR	WCHS	WCHS	BLND	DEAF	BLND/DEAF	DPNA	WCMP	WCBD/WCBL	MAAS	PETC	Altri
% di PRM												

Quanti PRM con animali di servizio sono stati assistiti negli ultimi 12 mesi?

Quante PRM in partenza hanno perso il volo negli ultimi 12 mesi? (ad es. PRM che si è presentato in ritardo per l'assistenza).

Si è in grado di ricevere messaggi PAL, CAL e PSM da vettori aerei, anche in formato testo libero?

Si prega di allegare:- Struttura organizzativa del gestore aeroportuale che mostra i gestori dei PRM, i dirigenti responsabili, i formatori.

## 2.9 DEROGHE, CONDIZIONI SPECIALI E INFORMAZIONI – VETTORE AEREO

Riferimento: Articolo 4.3, Regolamento (CE) 1107/2006, Doc 30, Parte I Recommendation 5.5.

<b>Domanda</b>	<b>Risposta</b>	<b>Commenti del valutatore</b>
Negli ultimi 12 mesi, è stata mai rifiutata la prenotazione di passeggeri a mobilità ridotta per qualsiasi motivo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Se sì, perché?</li> </ul>	?
Negli ultimi 12 mesi, è mai stato negato l'imbarco a persone a mobilità ridotta o a passeggeri con disabilità?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Se sì, quanti ?</li> <li>• Perché ?</li> <li>• È stato loro offerto un rimborso o il collocamento su un altro volo?</li> </ul>	
In quali circostanze si richiede che una persona con disabilità o PRM sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornirle l'assistenza richiesta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La PRM è informata della decisione per iscritto, precisando i motivi?</li> </ul>	
Se un PRM o un passeggero con disabilità è tenuto a viaggiare con un accompagnatore, sono offerti sconti?		
Le norme di sicurezza dei vettori aerei sono offerte in formati accessibili e nelle diverse lingue in cui sono solitamente disponibili?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quali informazioni sono disponibili?</li> <li>• In che formati e lingue?</li> </ul>	

## 2.10 TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI – VETTORE AEREO

Riferimento: Articolo 6, Regolamento (CE) 1107/2006 5.7, Doc 30, Part I, Annessi 5A e 5D

<b>Domanda</b>	<b>Risposta</b>	<b>Commenti del valutatore</b>
Spiegare in che modo un PRM o un passeggero con disabilità può notificare al vettore aereo le proprie esigenze.		
Come vengo trasmesse queste notifiche agli operatori aeroportuali?		
Esistono limiti temporali per la notifica dei propri requisiti da parte di un passeggero?		
Quando un volo è partito, l'operatore aeroportuale fornisce un numero aggiornato di PRM e passeggeri con disabilità a bordo?		
È disponibile un opuscolo informativo per PRM e per i passeggeri con disabilità che potrebbero non volare frequentemente?		

Si prega di allegare:-

- Esempi di PALs, CALs, PSM.
- Opuscolo per PRM e per i passeggeri con disabilità che potrebbero non volare frequentemente.





## 2.11 ASSISTENZA DA PARTE DEI VETTORI AEREI – VETTORE AEREO

Riferimento: Articolo 10 (Annesso II), Regolamento (CE) 1107/2006, 5.11, 5.13 Doc. 30,

<b>Domanda</b>	<b>Risposta</b>	<b>Commenti del valutatore</b>
C'è un costo per il servizio fornito ai PRM e ai passeggeri con disabilità?		
Vengono trasportati animali di servizio?		
Quante attrezzature per la mobilità sono consentite di trasportare gratuitamente al PRM?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Che tipo di attrezzatura è consentita?</li> </ul>	
Il briefing di sicurezza a bordo è disponibile in formati accessibili? Come è svolto questo compito dall'equipaggio di cabina?		
Come sono organizzati i requisiti relativi ai posti per le persone a mobilità ridotta?		
Ci sono restrizioni su dove PRM e passeggeri con disabilità possono sedersi?		
I PRM e i passeggeri con disabilità che viaggiano con un accompagnatore (non addetto alla sicurezza) possono sedersi insieme gratuitamente?		
A quanto ammontano i costi per la selezione dei posti da parte dei passeggeri con disabilità e PRM?		

Come vengono assistiti a bordo i PRM e i passeggeri con disabilità in relazione all'uso della toilette?		
Tutti i vostri aeromobili trasportano sedie a rotelle a bordo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Quale aeromobile ?</li> </ul>	
I vostri aeromobili includono sedili con braccioli mobili?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Quale aeromobile ?</li> </ul>	
I vostri aeromobili hanno servizi igienici accessibili?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Quale aeromobile ?</li> </ul>	
Risarcite i passeggeri per gli ausili alla mobilità danneggiati se ciò è stato causato dai vettori aerei o dai subappaltatori?		
Qual è il risarcimento massimo che verrà pagato per danni alle attrezzature per la mobilità?		
Ai passeggeri è offerta una dichiarazione speciale da firmare se il loro ausilio alla mobilità è valutato superiore al limite di risarcimento?		
Fornite ai PRM e ai passeggeri con disabilità indicazioni chiare su come includere nella prenotazione il loro aiuto alla mobilità e prepararlo l'articolo per il trasporto?		

Si prega di allegare:-

- Manuale per l'assistenza di cani di servizio.

- Procedure per il risarcimento di ausili alla mobilità danneggiati.

## 2.12 FORMAZIONE – VETTORE AEREO

Riferimento: Articolo 11, Regolamento (CE) 1107/2006 5.12, Annessi 5B, 5E, 5G Doc 30

<b>Domanda</b>	<b>Risposta</b>	<b>Commenti del valutatore</b>
Tutto il personale impiegato dal vettore aereo che è in contatto diretto con PRM e passeggeri con disabilità è formato su come soddisfare le esigenze delle persone con diverse disabilità o problemi di mobilità?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Che tipo di personale ?</li> </ul>	
Tutti i subappaltatori che sono in contatto diretto con PRM e passeggeri con disabilità sono formati su come soddisfare le esigenze delle persone con diverse disabilità o problemi di mobilità?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì / No</li> <li>• Che tipo di personale?</li> </ul>	
Tutti i membri del personale impiegati dal vettore aereo e dai subappaltatori che sono in contatto diretto con il pubblico viaggiante sono formati sulla sensibilizzazione e sull'uguaglianza in materia di disabilità?		
L'equipaggio di cabina ha ricevuto la formazione descritta nei moduli 1, 2 e 3 come descritto nell'Annesso 5-G?		

Tutti i nuovi dipendenti, al momento dell'assunzione, hanno ricevuto formazione relativa alla disabilità, e un aggiornamento della formazione stessa quando appropriato / ogni due anni?		
La vostra formazione viene erogata e sviluppata in collaborazione con le organizzazioni dei disabili? Quali organizzazioni? Come è stato organizzato il tutto?		
La formazione sull'uguaglianza e sulla sensibilizzazione alla disabilità seguono le competenze descritte nell'Annesso 5-G?		
L'ambito e il contesto della formazione per le persone che forniscono assistenza diretta alle persone con disabilità e PRM seguono le prescrizioni descritte nell'Annesso 5-G?		
Per quanto tempo vengono conservati i registri relativi alla formazione?		

Si prega di allegare:-  
 Programmi di formazione per le diverse categorie di personale

### **3. CHECKLIST**

Le checklist sono fornite per le valutazioni degli aeroporti e dei vettori aerei, con sezioni pertinenti basate su una valutazione completa o tematica. Vengono inoltre formulati suggerimenti e indicazioni per le interviste in loco e le osservazioni. Eventuali gruppi di valutazione possono essere aggiunti sulla base dei risultati del questionario preliminare.

#### **3.1 CHECKLIST COMPLETA – AEROPORTO**

Punto	Riferim.	Descrizione	Intervista in loco / osservazioni	Commenti del team di valutazione
1.2	Art. 9 Reg (CE) 1107/2006	<p><b><u>STATISTICHE AEROPORTUALI</u></b>            Il team di valutazione controllerà le statistiche aeroportuali che potrebbero essere rilevanti per i servizi ai PRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero totale di passeggeri all'anno (in particolare se vi sono più di 150 000 movimenti di passeggeri commerciali all'anno, in questo caso il gestore aeroportuale è tenuto a pubblicare gli standard di qualità).</li> <li>- Numero di PRM per mese/anno per categoria.</li> <li>- Numero di PRM per mese/anno per vettore aereo.</li> <li>- Numero di PRM per mese/anno, con o senza notifica preliminare.</li> <li>- Numero di voli di connessione/non connessione all'anno (se disponibile, PRM nei voli di connessione).</li> </ul> <p>Struttura organizzativa dell'aeroporto (verificare la persona di contatto presso l'Aeroporto, responsabile dei PRM sia aggiornata).</p>		



1.3	<p>Art. 9 Reg (CE) 1107/2006</p> <p>5.10 &amp; Annesso 5C</p> <p>Doc. 30</p> <p>5.15 &amp; Annesso 5A</p>	<p><b>STANDARD DI QUALITÀ</b></p> <p>Il team di valutazione verificherà gli elementi relativi agli standard di qualità del servizio PRM in aeroporto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono pubblicati gli standard di qualità per l'assistenza? (nel caso di aeroporti con più di 150.000 passeggeri commerciali all'anno). Dove sono pubblicati? (ad es. sito web del gestore aeroportuale).</li> <li>- Se il servizio è subappaltato, verificare che gli obiettivi e gli standard del livello di servizio siano inclusi nell'accordo sul servizio (se applicabile); richiedere una copia della documentazione rilevante.</li> <li>- L'aeroporto applica livelli di servizio ECAC per l'assistenza alle persone con disabilità e PRM? Come vengono raccolti i dati? In che modo si garantisce che tali informazioni non possano essere modificate e siano affidabili?</li> <li>- In quali lingue sono pubblicati gli standard di qualità (ad es. inglese, italiano, tedesco, etc)?</li> <li>- Viene regolarmente fatta un'indagine sulla soddisfazione in termini di assistenza per i PRM? È dedicata ai soli passeggeri PRM o ne viene fatta una anche per i vettori aerei? L'indagine è facile da gestire e compilare per il</li> </ul>	<p>È prevista un'assistenza al momento della valutazione?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificare il numero di PRM per quel volo specifico nonché il personale e le attrezzature disponibili per eseguire il servizio</li> <li>- Controllare la Procedura Operativa Standard su tale assistenza</li> <li>- Sarebbe possibile controllare l'assistenza PRM in un volo di connessione? In questo caso, controllare gli standard di qualità applicabili</li> </ul> <p><b>AZIONE:</b> Monitoraggio dell'assistenza fornita dal gestore aeroportuale. Il fornitore di assistenza PRM è in grado di mostrare il processo per l'elaborazione e il monitoraggio dei PRM, e come vengono riportate le prestazioni rispetto agli standard di qualità.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica in loco dell'assistenza in arrivo e in partenza:</li> <li>- 1. Annuncio dell'arrivo di una persona disabile/ PRM:</li> <li>- 2. Orario di arrivo dell'assistenza:</li> <li>- 3. Orario di fine dell'assistenza:</li> <li>- Controllare che i livelli di</li> </ul>	
-----	---	---	--	--

		<p>passaggero PRM? Come vengono gestiti i risultati (questionari, indagini, audit)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mezzi per monitorare regolarmente le performance di qualità: questionari, indagini e audit.</li> <li>- Le norme di qualità sono concordate con gli utenti degli aeroporti e con i rappresentanti dei passeggeri disabili e PRM? Descrivere il processo, quali organizzazioni sono state coinvolte etc.</li> <li>- I registri/tempi di assistenza soddisfano gli standard di qualità pubblicati (ad es. gli standard ECAC)? Come vengono monitorati i registri/tempi di assistenza?</li> <li>- Il gestore aeroportuale ha determinato il fabbisogno di risorse per raggiungere gli obiettivi di livello di servizio?</li> <li>- Controllare il numero di persone impiegate nel fornire assistenza (approssimativo). Prendere nota di questo numero in alta stagione e bassa stagione.</li> </ul>	<p>servizio dell'ECAC per l'assistenza a persone disabili e PRM sia in linea con le raccomandazioni del Doc 30.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificare se l'assistenza fornita soddisfa gli standard di qualità pubblicati (o gli standard raccomandati dall'ECAC, se applicabili).</li> <li>- Vi sono abbastanza dipendenti e attrezzature per fornire il servizio? Un singolo dipendente non deve effettuare due assistenze PRM nello stesso momento.</li> <li>- C'è sempre un dipendente in ufficio? (ad es. nei piccoli aeroporti).</li> <li>- Viene condotto un sondaggio di soddisfazione sull'assistenza ai PRM? Il sondaggio è facile da gestire e da compilare per il passeggero PRM?</li> <li>- Il passeggero può fornire un feedback vocale/esiste un processo per registrare e gestire il feedback vocale?</li> </ul>	
--	--	--	--	--

		<p><b><u>GESTIONE DEI RECLAMI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- C'è una procedura in atto per la gestione e l'indagine dei reclami?</li> <li>- Le informazioni sui diritti e su come presentare reclamo sono chiaramente disponibili e visualizzate in aeroporto e sul sito web dell'aeroporto?</li> <li>- Ci sono reclami/suggerimenti riguardo l'assistenza fornita? Se ci sono, se ne include il numero. Se è possibile, ottenere una copia dei reclami o analizzare il contenuto. Controllare la risposta del gestore aeroportuale data al passeggero e le misure adottate, se del caso/necessario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Il team di valutazione può avere accesso ai file dei reclami?</u></li> <li>- <u>Sono presenti le informazioni su come lamentarsi al banco informazioni / banco arrivo PRM?</u></li> <li>-</li> </ul>	
--	--	---	--	--

1.4	<p>Art. 8 Reg (CE) 1107/2006 5.9.4, 5.9.5 &amp; 5.9.6</p> <p>Doc. 30</p>	<p><b><u>TARIFFA PER LA GESTIONE DI PRM</u></b></p> <p>Il team di valutazione verificherà gli elementi relativi alla tariffa per la gestione di PRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'assistenza viene fornita senza costi aggiuntivi per il passeggero a mobilità ridotta.</li> <li>- La tariffa per la gestione di PRM è ragionevole? È commisurata ai costi e trasparente?</li> <li>- Il costo è stato stabilito in collaborazione con gli utenti dell'aeroporto?</li> <li>- Il resoconto annuale delle tariffe e delle spese viene presentata agli utenti dell'aeroporto e all'Organismo Nazionale di Controllo? Richiedere l'ultima relazione annuale.</li> </ul>		
-----	--	--	--	--

1.5	Art. 7 Reg (CE) 1107/2006	<p><b><u>DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN AEROPORTO</u></b></p> <p>Il team di valutazione verificherà gli elementi relativi al diritto all'assistenza negli aeroporti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'aeroporto fornisce assistenza ai clienti non pre-notificati?</li> <li>- Sono disponibili i dati relativi all'assistenza annuale/mensile/giornaliera per i Clienti Prenotati e Non Prenotati?</li> <li>- Esiste un sistema di notifica di assistenza utilizzato? (da/per il gestore aeroportuale per/da il fornitore di servizi PRM in caso di subappalto).</li> <li>- Lista delle attrezzature. Esiste un elenco delle attrezzature disponibili per il servizio PRM? Chiedere l'elenco delle attrezzature e il piano di revisione delle attrezzature e le date. Controllare l'età e lo stato delle attrezzature.</li> <li>- Controllare il numero di dipendenti (in ETP) che forniscono l'assistenza (numero approssimativo). Si prenda nota di questo numero per l'alta stagione e la bassa stagione.</li> <li>- Se il servizio è subappaltato, chiedere una copia del contratto del fornitore di servizi.</li> </ul>	<p><b><u>DIRITTO ALL'ASSISTENZA NEGLI AEROPORTI</u></b></p> <p>Le seguenti aree sono adattate e accessibili ai passeggeri a mobilità ridotta? Il banco check-in e i punti di informazione, punti di riunione adattati, altre aree adattate (accesso ad altri mezzi di trasporto pubblico, parcheggio, strutture, servizi igienici, ecc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La segnaletica è sufficiente in modo che un PRM possa trovare il percorso verso una zona di assistenza speciale?</li> <li>- Le strutture speciali per PRM (ad es. servizi igienici) sono conformi agli standard internazionali?</li> <li>- Le strutture sono dotate di debita segnaletica?</li> <li>- Esistono percorsi alternativi? (ad es. se un ascensore è fuori servizio).</li> <li>- Ci sono cancelli di sicurezza per disabili/PRM?</li> <li>- Ci sono parcheggi riservati ai PRM?</li> <li>- È disponibile un'area attrezzata? L'attrezzatura è in buone condizioni? (Prestare particolare attenzione alle condizioni dell'attrezzatura e alle date di revisione).</li> </ul>	
-----	---------------------------	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificare l'esistenza di disposizioni atte a soddisfare le esigenze dei cani da assistenza (o degli animali di servizio).</li> <li>- Verificare l'esistenza di disposizioni che consentano agli accompagnatori di fornire l'assistenza necessaria in aeroporto e, se necessario, all'imbarco e allo sbarco.</li> <li>- Verificare l'esistenza di misure per la sostituzione di ausili alla mobilità andati persi o danneggiati.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono disponibili opuscoli/fogli informativi presso i punti di informazione?</li> <li>- Le informazioni fornite per tutte i PRM sono in formati accessibili (comprese quelle per i passeggeri non vedenti)? E in quante lingue?</li> <li>- Esistono informazioni sul servizio PRM disponibili sul sito web dell'aeroporto?</li> <li>- Sono disponibili aree di attesa/riunione per le PRM in punti strategici?</li> <li>- Il trasporto landside e airside è accessibile?</li> <li>- Il piano di evacuazione è visibile e le uscite di evacuazione accessibili?</li> <li>- Sono disponibili sedie per l'evacuazione nelle scale delle uscite di evacuazione?</li> </ul> <p><b>AZIONE:</b> Monitoraggio dell'assistenza fornita dal gestore aeroportuale. In relazione ad un passeggero PRM in partenza, verificare che l'assistenza soddisfi i seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicare l'arrivo in aeroporto e la richiesta di assistenza nei punti designati all'interno e all'esterno degli edifici del terminal;</li> </ul>	
--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spostarsi da un punto designato, o da qualsiasi altro punto all'interno dei confini dell'aeroporto, ai banchi del check-in;</li> <li>- Eseguire il check-in e registrare i bagagli;</li> <li>- Procedere dai banchi del check-in all'aeromobile, completando le procedure di immigrazione, doganali e di sicurezza;</li> <li>- Salire a bordo dell'aeromobile, con ascensori, sedie a rotelle o altra assistenza necessaria, a seconda dei casi;</li> <li>- Quali sono le procedure per le ispezioni delle batterie sulle sedie a rotelle elettriche/motorizzate prima della partenza?</li> <li>- Procedere dalla porta dell'aeromobile ai loro sedili; e</li> <li>- Stivare il bagaglio a mano sull'aeromobile.</li> </ul> <p><b>AZIONE:</b> Monitoraggio dell'assistenza fornita dal gestore aeroportuale. In relazione ad un passeggero PRM in arrivo, verificare che l'assistenza soddisfi i seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recuperare il bagaglio a mano</li> </ul>	
--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- dall'aeromobile;</li> <li>- Procedere dai sedili alla porta dell'aeromobile;</li> <li>- Sbarcare dall'aeromobile, utilizzando ascensori, sedie a rotelle o altra assistenza necessaria, a seconda dei casi;</li> <li>- Quali sono le procedure per la consegna delle sedie a rotelle ai PRM all'arrivo?</li> <li>- Procedere dall'aeromobile alla sala bagagli e recuperare i bagagli, con il completamento delle procedure di immigrazione e doganali;</li> <li>- Procedere dal deposito bagagli ad un punto designato;</li> <li>- Raggiungere i voli di connessione quando in transito, con assistenza landside e airside nonché all'interno e tra i terminal, se necessario; e</li> <li>- Utilizzare i servizi igienici, se necessario.</li> </ul>	
1.6 e 2.5		<p><b><u>PUNTI DI ARRIVO E PARTENZA</u></b>  Il team di valutazione verificherà gli elementi relativi alla designazione dei punti di arrivo e di partenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiedere una mappa/schema dell'aeroporto per verificare l'ubicazione e il numero di punti</li> </ul>	<u>Completare 2.5</u>	



	<p>Art. 5 Reg (CE) 1107/2006</p> <p>5.6 &amp; Annessi 5C &amp; 5D</p> <p>Doc. 30</p>	<p>di arrivo e di partenza designati in aeroporto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esistono punti di arrivo e di partenza in cui i disabili/PRM possono annunciare il loro arrivo e chiedere assistenza (call point)?</li> <li>- Numero di tali punti di arrivo e di partenza all'interno dell'aeroporto (all'interno e all'esterno dell'edificio del terminal). Qualcuno di questi punti non è operativo? Tutti questi punti sono accessibili - non solo ai passeggeri in sedia a rotelle?</li> <li>- La posizione dei punti di arrivo/partenza è disponibile online?</li> <li>- Tali punti sono concordati con i PRM e gli utenti dell'aeroporto?</li> <li>- Chiaramente segnalati (in maniera ideale e laddove si dovrebbe utilizzare la segnaletica internazionale disponibile)?</li> <li>- Questi punti offrono informazioni di base sull'aeroporto in formati accessibili?</li> </ul>		
--	--	--	--	--

1.7	<p>Art. 11 Reg (CE) 1107/2006</p> <p>5.12 &amp; Annessi 5B, 5E &amp; 5G</p>	<p><b><u>TRAINING</u></b> Il team di valutazione verificherà gli elementi relativi alla formazione del personale aeroportuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione del personale e corsi di aggiornamento (compreso il personale di qualsiasi subappaltatore). Richiedere il piano di formazione, compreso il programma del corso di formazione. L'addestramento/programma è lo stesso per tutto il personale coinvolto? Esiste un qualche tipo di formazione specifica (ad es. formazione per conducenti)? Si tratta solo di formazione teorica o anche pratica?</li> <li>- Verificare le credenziali e le qualifiche dei formatori.</li> <li>- Tutti i lavoratori (compresi i subappaltatori) che forniscono assistenza diretta ai passeggeri disabili e alle persone a mobilità ridotta ricevono una formazione?</li> <li>- Tutto il personale di un aeroporto che lavora con il pubblico viaggiante riceve una formazione sulla sensibilizzazione e l'uguaglianza in materia di disabilità? Descrivere come vengono formati i diversi gruppi di personale.</li> <li>- I nuovi dipendenti ricevono una</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutti i lavoratori (compresi i subappaltatori) che forniscono assistenza diretta ai passeggeri con disabilità e ai PRM ricevono una formazione adeguata? Presentarsi e chiedere alla persona che dà l'assistenza PRM il suo nome, quando lui/lei ha iniziato a lavorare, e se lui/lei è stato addestrato (formazione iniziale e aggiornamento)</li> <li>- Verificare eventuali problemi nell'assistenza a PRM che potrebbe avere origine nella mancanza di formazione o in una scarsa formazione. Le squadre possono prendere visione dei piani di formazione o vedere la formazione completata da specifici membri del personale?</li> </ul>	
-----	---	--	--	--

		<p>formazione di base? Quante ore dura questo corso?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tutti i lavoratori ricevono una formazione di aggiornamento? Con quale frequenza? Quante ore dura questo corso?</li><li>- Controllare se la formazione è impartita in conformità con linee guida (standard a cui viene impartita la formazione, ove previsto)</li><li>- Esistono registri/certificati della formazione impartita ai dipendenti? Sono conservati/disponibili?</li><li>- C'è un test/esame sulla formazione PRM?</li><li>- La formazione è impartita/prevista in collaborazione con le organizzazioni dei disabili?</li></ul>		
--	--	--	--	--

1.7	5.9.11 Doc 30	<p><b><u>PROGETTAZIONE DELL'AEROPORTO</u></b></p> <p>Il team di valutazione verificherà gli elementi relativi alla progettazione degli aeroporti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le organizzazioni di disabili e PRM sono state coinvolte negli sviluppi e nelle ristrutturazioni dei terminal?</li> <li>- I collegamenti da e per l'aeroporto sono accessibili ai PRM e ai passeggeri disabili?</li> <li>- Sono disponibili parcheggi per disabili? Sono situati vicino all'ingresso e vicino a un punto designato / call point?</li> <li>- Sono presenti attraversamenti pedonali accessibili a PRM e passeggeri disabili?</li> <li>- Le variazioni di livello, i cordoli, i gradini, ecc. sono contrassegnati da pavimentazione tattile?</li> <li>- I servizi igienici, ristoranti, negozi, mezzi di comunicazione e banconi sono stati progettati tenendo conto dei PRM e dei passeggeri disabili?</li> <li>- Gli impianti riservati ai PRM e ai passeggeri disabili sono sufficientemente segnalati in quanto tali?</li> </ul>		
-----	------------------	---	--	--

2.2	Annesso 5-J Doc. 30	<p><b><u>INFORMAZIONI DEL SITO WEB PER GLI AEROPORTI (Checklist 3.2 completa e relativa ai siti web)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accessibilità generale</li> <li>- Informazioni sull'assistenza fornita in aeroporto</li> <li>- Informazioni su come ottenere assistenza</li> <li>- Informazioni su come raggiungere l'aeroporto</li> <li>- Informazioni sul layout dell'aeroporto</li> <li>- Informazioni sui punti di arrivo e di partenza designati</li> <li>- Informazioni sugli standard di prestazione</li> <li>- Informazioni sulla security degli aeroporti</li> <li>- Informazioni sulle attrezzature per la mobilità</li> <li>- Informazioni sugli animali di servizio</li> <li>- Informazioni su come presentare reclamo</li> <li>- Informazioni sulla linea telefonica di assistenza PRM</li> </ul>	<p><u>Checklist 3.2 completa e relativa ai siti web</u></p>	
-----	---------------------------	--	---	--

### 3.2 CHECKLIST SITO WEB - AEROPORTO

Riferimento: Annesso 5-J - Indicazioni relative alle informazioni pubblicate sui siti web dedicate a persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (PRM)

Questo deve essere completato prima della valutazione in loco.

Linee guida	Commenti del team di valutazione
Le informazioni sull'assistenza PRM si trovano a distanza di un clic dalla homepage?	
Il titolo della pagina è chiaro e si utilizza un termine riconoscibile? Ad es. assistenza speciale	
Le informazioni sono presentate in un linguaggio chiaro e comprensibile?	
Il sito web è conforme alle WCAG 2.0 del W3C e soddisfa almeno lo standard AA?	
<b>Assistenza fornita in aeroporto.</b> Quanto meno, i tipi di assistenza forniti presso l'aeroporto ai PRM.	
<b>Come ottenere questa assistenza.</b> Quanto meno, come organizzare l'assistenza dei PRM in termini generali. Ciò dovrebbe includere che i PRM informino il loro vettore aereo, operatore turistico o agente di viaggio almeno 48 ore prima della partenza. Informazioni sui punti di chiamata, banchi informazioni e check-in dove i passeggeri dovrebbero annunciare il loro arrivo.	
<b>Raggiungere l'aeroporto.</b> Quanto meno, i metodi di trasporto disponibili per raggiungere l'aeroporto e per muoversi tra i terminal, le modalità di parcheggio per disabili all'arrivo e alla partenza e le regole o le tariffe specifiche. Collegamenti a sistemi di accessibilità di altre società, come i trasporti pubblici e i parcheggi gestiti al di fuori dei confini dell'aeroporto.	
<b>Layout dell'aeroporto.</b> Dovrebbe essere fornita una mappa dell'aeroporto e un elenco delle principali distanze a piedi. La mappa dovrebbe includere interno ed esterno oltre a una scala e i punti chiave come call point e servizi igienici accessibili.	
<b>Punti di arrivo e di partenza designati.</b> La mappa dell'aeroporto dovrebbe includere un elenco di punti	

designati da dove il personale di assistenza può essere contattato e dove possono assistere e incontrare il passeggero. Queste informazioni dovrebbero anche essere disponibili in un formato alternativo, ad es. video.	
<b>Standard delle prestazioni.</b> Il documento degli standard di qualità degli aeroporti dovrebbe essere disponibile così come il risultato raggiunto dall'aeroporto in rapporto ad essi. (solo per aeroporti oltre 150.000 passeggeri).	
<b>Security aeroportuale.</b> Quanto meno, se ci sono accordi speciali per i PRM, in particolare per quanto riguarda le attrezzature e la possibilità di utilizzare una stanza privata. Se il gestore aeroportuale non è responsabile per la sicurezza, è necessario fornire i link alle informazioni.	
<b>Attrezzature per la mobilità.</b> Quanto meno, le disposizioni per i PRM in relazione all'utilizzo delle proprie attrezzature fino al gate, processo per la restituzione delle attrezzature, informazioni per i proprietari sulla preparazione delle loro attrezzature per il trasporto e disposizioni per l'ottenimento di attrezzature di mobilità sostitutive in caso di danneggiamento o smarrimento.	
<b>Animali di servizio.</b> Le disposizioni in vigore presso l'aeroporto per gli animali di servizio, comprese le informazioni sulla posizione delle aree di relax.	
<b>Come presentare reclamo.</b> Le disposizioni in vigore per i PRM che intendono presentare reclamo all'aeroporto in merito all'assistenza fornita presso quest'ultimo, compresi i recapiti.	
<b>Linea telefonica di supporto ai PRM.</b> Occorre fornire il numero di telefono e gli orari di attività della linea per ottenere informazioni dall'aeroporto per i PRM, nonché un mezzo di contatto alternativo accessibile.	

### 3.3 CHECKLIST COMPLETA – VETTORE AEREO

Punto	Riferim.	Descrizione	Intervista in loco / osservazioni	Commenti del team di valutazione
1.9	Art. 4.3 Reg (CE) 1107/20 06	<p><b><u>DEROGHE, CONDIZIONI SPECIALI ED INFORMAZIONI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il vettore aereo o il suo agente rendono pubbliche, in formati accessibili e almeno nelle stesse lingue delle informazioni messe a disposizione degli altri passeggeri, le norme di sicurezza che applica al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta, nonché eventuali restrizioni al loro trasporto o a quello delle attrezzature per la mobilità dovute alle dimensioni degli aeromobili.</li> <li>- Le informazioni contenute nel sito web sono conformi alle Indicazioni dell'Annesso 5-J paragrafi 1 + 2?</li> <li>- I siti web dei vettori aerei sono accessibili e in linea con le norme vigenti al fine di soddisfare le esigenze dei passeggeri con diversi tipi di disabilità?</li> <li>- Vi sono stati casi in cui un vettore aereo ha rifiutato di accettare una prenotazione o di imbarcare un PRM in base ai requisiti di sicurezza o alle dimensioni di un aeromobile? Chiedere ai vettori aerei di descrivere la situazione e le ragioni alla base di tale decisione. È stato proposto al</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificare se è disponibile una copia dei documenti/ informazioni che verrebbero dati al PRM in aeroporto / agenzia di viaggio.</li> <li>-</li> </ul>	



		<p>passaggero un volo o una rotta alternativa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vi sono stati casi in cui un vettore aereo ha previsto che i passeggeri a mobilità ridotta avessero con accompagnatori? Che tipo di procedura applica il vettore aereo nelle situazioni in cui è richiesto l'accompagnamento di un passeggero?</li> <li>- Le informazioni relative ai costi di un accompagnatore sono disponibili sul sito web/sulle norme di sicurezza del vettore aereo?</li> <li>- Chiedere che la procedura renda immediatamente noto al PRM i motivi del rifiuto di una prenotazione o di un imbarco. Controllare la risposta del vettore aereo al passeggero e le misure adottate, se applicabile/necessario.</li> </ul>		
1.10	<p>Art. 6 Reg (CE) 1107/20 06 5.7 &amp; Annessi 5A &amp; 5D Doc. 30</p>	<p><b><u>TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI</u></b></p> <p>“1. I vettori aerei, i loro agenti e operatori turistici adottano tutte le misure necessarie per la ricezione, in tutti i loro punti di vendita nel territorio degli Stati membri cui si applica il trattato, compresa la vendita per telefono e via Internet, della notifica della necessità di assistenza da parte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificare che le informazioni di tutte i PRM a bordo siano trasmesse alla destinazione al più tardi al momento della partenza dell'aeromobile.</li> <li>- Sono in grado di mostrare il sistema di prenotazione?</li> </ul>	

		<p>delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.</p> <p>2. Quando un vettore aereo, un suo agente o un operatore turistico riceve una notifica della necessità di assistenza almeno 48 ore prima dell'orario di partenza pubblicato per il volo, trasmette le informazioni in questione almeno 36 ore prima dell'orario di partenza pubblicato per il volo:</p> <p>(a) Ai gestori degli aeroporti di partenza, arrivo e transito, e</p> <p>(b) Al vettore aereo operativo, se non è stata effettuata una prenotazione con tale vettore, a meno che la sua identità non sia nota al momento della notifica, nel qual caso le informazioni sono trasmesse non appena possibile.</p> <p>3. In tutti i casi diversi da quelli di cui al paragrafo 2, il vettore aereo o il suo agente o operatore turistico trasmettono le informazioni quanto prima.</p> <p>4. Non appena possibile dopo la partenza del volo, il vettore aereo operativo informa il gestore dell'aeroporto di destinazione, se situato nel territorio di uno Stato Membro cui si applica il Trattato, del numero di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta presenti su tale volo che richiedono l'assistenza di cui all'Annesso I e della natura di tale assistenza.</p>		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificare che il vettore aereo abbia la corretta procedura di notifica dell'assistenza richiesta all'aeroporto di partenza, arrivo e transito nei termini firmati nell'Art. 6 del Reg. (CE) 1107/2006.</li> <li>- Controllare la procedura di trasmissione delle informazioni ai passeggeri non pre-notificati (tra la società di handling, il fornitore di assistenza e l'equipaggio di cabina).</li> </ul>		
1.11	Art. 10 (Annesso II) Reg (CE) 1107/2006	<p><b><u>ASSISTENZA DA PARTE DEI VETTORI AEREI</u></b></p> <p>“Il vettore aereo fornisce l'assistenza di cui all'allegato II senza costi aggiuntivi a una persona con disabilità o a mobilità ridotta in partenza, arrivo o transito da un aeroporto a cui si applica il presente regolamento, a condizione che la persona in questione soddisfi le condizioni di cui all'Articolo 7(1), (2) e (4).”</p> <p>Al fine di verificare le procedure dei vettori aerei sui PRM, si può consultare il manuale delle operazioni che le contiene tutte. Una parte di tali informazioni dovrebbe essere a disposizione del PRM e ciò deve avvenire in conformità delle procedure OM PRM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificare che non vi sia alcun costo aggiuntivo per il trasporto di: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cani da assistenza riconosciuti in cabina</li> <li>b) Trasporto di attrezzature per la mobilità fino a due pezzi per ciascuna persona con disabilità o persona a mobilità ridotta</li> <li>c) Attrezzature mediche</li> <li>d) Compensazione per la gestione delle procedure relative alle attrezzature per la mobilità</li> </ul> </li> </ul> <p>Il vettore aereo è coinvolto nella riunione con l'operatore aeroportuale e nelle riunioni della comunità dei disabili? Il vettore aereo può fornire sezioni relative ai PRM nel suo manuale delle operazioni?</p>	

		<p>Verificare che non vi siano costi aggiuntivi per il trasporto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cani da assistenza riconosciuti in cabina.</li> <li>- Trasporto di attrezzature per la mobilità fino a due pezzi per ciascuna persona con disabilità o persona a mobilità ridotta.</li> <li>- Attrezzature mediche (illimitate su prescrizione medica).</li> <li>- A bordo di tutti gli aeromobili sono disponibili sedie a rotelle? In caso contrario, le informazioni sono disponibili online/nella normativa di sicurezza?</li> <li>- Procedure relative alla sedia a rotelle del passeggero (il passeggero può portare la propria/la propria sedia a rotelle al gate)?</li> </ul> <p>Procedure per la sistemazione dei posti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o In che modo il vettore aereo assicura che i posti a sedere soddisfino le esigenze dei singoli passeggeri?</li> <li>o Il vettore aereo applica alcune restrizioni ai posti a sedere per i PRM?</li> <li>o Le politiche del vettore aereo in materia di assegnazione dei posti a sedere sono trasparenti e accessibili al pubblico?</li> <li>o Il vettore aereo offre la possibilità di aumentare la</li> </ul>		
--	--	--	--	--

		<p>classe di viaggio del PRM su richiesta (in funzione dei requisiti di sicurezza e della disponibilità)? L'upgrade è gratuito/a pagamento?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il vettore aereo ha ricevuto reclami relativi all'assegnazione dei posti? Come è stata gestita la situazione?</li> <li>○ A riguardo della disposizione dei posti a sedere per gli accompagnatori? La procedura standard prevede che l'accompagnatore si segga accanto al PRM, quando è necessario?</li> <li>○ Procedure di assegnazione dei posti per un gruppo di PRM?</li> <li>○ Quali sono le procedure per l'assistenza eseguite dall'equipaggio di bordo nel caso in cui il PRM abbia bisogno della toilette?</li> <li>○ In che modo i vettori aerei gestiscono le richieste di accompagnamento?</li> </ul> <p>Comunicazione di informazioni essenziali relative a un volo in formati accessibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Richiedere le procedure sulle informazioni da fornire ai PRM per quanto riguarda la sicurezza del loro trasporto e in situazioni di</li> </ul>		
--	--	--	--	--

		<p>emergenza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Come si tiene conto dei PRM nei briefing di sicurezza?</li> <li>○ Descrivere il briefing per diversi tipi di PRM (ad esempio DEAF, BLND)?</li> <li>○ Specificare le tempistiche e i metodi relativi a come e quando vengono fornite le informazioni?</li> <li>○ Le informazioni relative al trasporto sicuro dei passeggeri sono fornite solo al momento della prenotazione (si noti che ciò potrebbe non essere sufficiente a garantire che i PRM siano a conoscenza delle raccomandazioni di sicurezza al momento del volo)? Esistono altri mezzi per fornire tale informazione?</li> <li>○ Le informazioni sono fornite in formato accessibile? Ad esempio, sono disponibili schede di sicurezza in braille?</li> <li>○ Procedure per informare le PRM in caso di emergenza?</li> </ul> <p>- Verificare la procedura relativa alla richiesta di un accompagnatore</p> <p><b><u>GESTIONE DEI RECLAMI</u></b></p> <p>- Esiste una procedura per la</p>		
--	--	---	--	--

		<p>gestione e l'indagine dei reclami?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le informazioni sui diritti dei PRM e sul modo in cui presentare reclamo sono chiaramente disponibili e visualizzate sul sito web del vettore aereo?</li> <li>- Vi sono reclami/suggerimenti relativi all'assistenza fornita? In caso affermativo, indicare il numero. Se è possibile, ottenere una copia dei reclami o analizzarne il contenuto. Controllare la risposta del vettore aereo data al passeggero e le misure adottate, laddove applicabile/necessario.</li> <li>- Verificare la procedura di investigazione delle denunce che coinvolgono più parti (vettore aereo, ente di gestione aeroportuale, etc.)?</li> </ul> <p><b><u>STATISTICHE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di PRM per mese/anno per categoria</li> <li>- Numero di PRM per mese/anno con o senza notifica preliminare</li> <li>- Numero di voli di connessione/non di connessione all'anno (se disponibile, PRM nei voli di connessione)</li> </ul> <p><b><u>COOPERAZIONE CON IL GESTORE AEROPORTUALE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il vettore aereo partecipa al gruppo PRM/comitato degli utenti aeroportuali dell'ente di gestione dell'aeroporto (laddove ne esista</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>uno)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il vettore aereo ha richiesto un livello di assistenza più elevato rispetto agli standard di cui al Paragrafo 1 Annesso I?</li> </ul>		
1.12	<p>Art. 11 Reg (CE) 1107/20 06 5.12 &amp; Annessi , 5D &amp; 5G Doc. 30</p>	<p><b>FORMAZIONE</b></p> <p>“I vettori aerei e i gestori aeroportuali devono:</p> <p>(a) Garantire che tutto il loro personale, compreso quello impiegato da eventuali subappaltatori, che fornisce assistenza diretta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sia a conoscenza di come soddisfare le esigenze delle persone con diverse disabilità o disabilità motorie;</p> <p>(b) Fornire formazione in materia di disabilità, uguaglianza e sensibilizzazione alla disabilità a tutto il personale che lavora nell'aeroporto e che si occupa direttamente dei viaggiatori;</p> <p>(c) Garantire che, al momento dell'assunzione, tutti i nuovi dipendenti seguano una formazione in materia di disabilità e che il personale riceva corsi di aggiornamento, se del caso.”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione del personale e corsi di aggiornamento (compresi eventuali subappaltatori). Si richieda il piano di formazione, compreso il programma del corso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piano di formazione per tutti i dipendenti</li> <li>- Formazione iniziale e aggiornamento</li> <li>- Istruttori</li> <li>- Formazione sulla sensibilizzazione e l'uguaglianza in materia di disabilità</li> <li>- Documenti relativi formazione</li> <li>- In che modo sono state coinvolte le organizzazioni dei disabili nella formazione e nella pianificazione della formazione?</li> </ul> <p>Il vettore aereo è in grado mostrare diversi record di formazione per diverse aree di personale?</p>	



		<p>di formazione. L'addestramento/programma è lo stesso per tutto il personale coinvolto? C'è qualche tipo di formazione specifica come il sollevamento sulla sedia a rotelle di bordo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificare le credenziali e la qualifica degli istruttori di formazione.</li> <li>- Le organizzazioni di disabili partecipano almeno ai corsi iniziali? La formazione è impartita/prevista in collaborazione con le organizzazioni dei disabili?</li> <li>- Tutto il personale del vettore aereo (o subappaltatori) sia di cabina che di terra che lavora con il pubblico viaggiante, riceve una formazione sulla sensibilizzazione alla disabilità e l'uguaglianza?</li> <li>- I nuovi dipendenti ricevono una formazione di base? Quante ore dura tale corso? Differenziare tra Equipaggio di cabina, Piloti, personale di terra (handling), Call center/ personale di vendita</li> <li>- Tutti i lavoratori ricevono una formazione di aggiornamento? Quanto spesso? Quante ore dura tale corso? Descrivere come i diversi gruppi di personale siano formati.</li> <li>- Verificare se la formazione è impartita secondo le linee guida (standard cui è impartita la</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>formazione, (Annesso 5-G, moduli 1 e 3).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esistono registri/certificati della formazione impartita ai dipendenti??</li> <li>- Esiste una prova/esame relativa alla formazione PRM?</li> <li>- La formazione è erogata/pianificata in collaborazione con le organizzazioni dei disabili?</li> </ul>		
2.4	Annesso 5-J Doc. 30	<p><b>INFORMAZIONI SUL SITO WEB.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accessibilità generale</li> <li>- Informazioni sulle restrizioni di sicurezza</li> <li>- Informazioni sulle restrizioni di spazio</li> <li>- Informazioni su come ottenere assistenza</li> <li>- Informazioni sulle attrezzature per la mobilità</li> <li>- Informazioni sui posti a sedere a bordo</li> <li>- Informazioni su quando sarà richiesto un accompagnatore</li> <li>- Informazioni sugli animali di servizio</li> <li>- Informazioni sull'ossigeno</li> <li>- Informazioni su come raggiungere la toilette di bordo</li> <li>- Informazioni sui servizi igienici di bordo</li> <li>- Risarcimento per le attrezzature per la mobilità</li> <li>- Informazioni su come presentare reclamo</li> </ul>	<b><u>Checklist completa relativa al sito web</u></b>	

		- Informazioni sulla linea di assistenza telefonica dei PRM.		
--	--	--	--	--

### 3.4 CHECKLIST DEL SITO WEB – VETTORE AEREO

Riferimento: Annesso 5-J- Indicazioni relative alle informazioni pubblicate sui siti web dedicate a persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (PRM)

Da compilare prima della visita in loco da parte del team di valutazione

<b>Linee guida</b>	<b>Commenti del team di valutazione</b>
Le informazioni sull'assistenza PRM si trovano a un clic di distanza dalla homepage?	
Il titolo della pagina è chiaro e si utilizza un termine riconoscibile? Ad es. assistenza speciale	
Le informazioni sono presentate in un linguaggio chiaro e comprensibile?	
Il sito web è conforme alle WCAG 2.0 del W3C e soddisfa almeno lo standard AA?	
<b>Restrizioni di sicurezza.</b> Qualsiasi regola che possa impedire al vettore aereo di accettare una prenotazione da parte di un PRM.	
<b>Restrizioni di spazio.</b> Eventuali restrizioni dovute alle dimensioni dell'aeromobile o alle sue porte che rendono impossibile il trasporto di PRM o delle loro attrezzature per la mobilità. Altre informazioni dovrebbero includere braccioli mobili, sedie a rotelle a bordo, etc.	
<b>Come ottenere assistenza.</b> Informazioni su come il PRM può prenotare assistenza ad es. come parte di una prenotazione online, telefonica, attraverso modulo web e qualsiasi costo associato. Se il PRM riceverà una conferma scritta che l'assistenza è stata prenotata, l'orario stabilito prima della partenza entro cui il PRM dovrebbe arrivare in aeroporto, numeri di telefono pertinenti, link e indirizzi e-mail.	
<b>Attrezzature per la mobilità.</b> Le norme relative al trasporto di attrezzature per la mobilità, comprese le rispettive descrizioni. Eventuali restrizioni dovrebbero essere riportate, ad es. tipi di batterie. Occorre operare una netta distinzione tra attrezzature per la mobilità e attrezzature mediche.	
<b>Posti a sedere a bordo.</b> Indicare almeno il tipo di posti a sedere disponibili, ad es. braccioli mobili, spazio supplementare per le gambe, nonché le istruzioni su come un PRM può prenotare un sedile a bordo	

<p>adeguato o su come il vettore aereo assicura l'assegnazione di un sedile adeguato. Istruzioni per l'uso di dispositivi di seduta speciali, ad es. sedie MERU. Eventuali restrizioni devono essere indicate ad es. file di uscita di emergenza.</p>	
<p><b>Informazioni su quando sarà richiesto un accompagnatore.</b> Quanto meno, le circostanze in cui il vettore aereo richiederà a una persona a mobilità ridotta di viaggiare con un accompagnatore. Ciò è limitato a motivi di sicurezza. Le informazioni dovrebbero includere la definizione di accompagnatore designato, dove sarà seduto, eventuali sconti disponibili.</p>	
<p><b>Informazioni sugli animali di servizio.</b> Quanto meno, se il vettore aereo accetta gli animali di servizio e su quali rotte. Esse dovrebbero includere le disposizioni e gli eventuali costi connessi, ad es. se l'animale necessita di un sedile. Dovrebbero indicare le eventuali restrizioni di viaggio e le condizioni che devono essere soddisfatte per viaggiare. Dovrebbero anche chiarire la definizione di un animale di servizio.</p>	
<p><b>Informazioni sull'ossigeno.</b> Quanto meno, la politica del vettore aereo in materia di trasporto di ossigeno o di altri apparecchi respiratori, ad es. documentazione richiesta, dichiarazioni mediche ed eventuali restrizioni di safety o security per il trasporto su rotte particolari. Dovrebbe inoltre indicare se il vettore aereo fornirà ossigeno, il volume eventualmente disponibile in volo e la tariffa.</p>	
<p><b>Come raggiungere e lasciare la toilette di bordo.</b> Quanto meno, le disposizioni in vigore, tra cui l'eventuale presenza di una sedia a rotelle a bordo e le istruzioni per la prenotazione anticipata.</p>	

### 3.5 LISTA DI MONITORAGGIO DEI PUNTI DI ARRIVO E PARTENZA

Riferimento: Articolo 5 Regolamento (CE) 1107/2006 5.6 e Annessi 5C & 5D Doc. 30

<b>Numero</b>	<b>UBICAZIONE</b>	<b>ACCESSIBILITÀ</b>	<b>COMUNICAZIONE</b>	<b>MAPPA</b>	<b>INFORMAZIONE</b>
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

