



CIRCOLARE

SERIE GENERALE

Data 8/7/2008

GEN-02

**REGOLAMENTO (CE) N. 1107/2006 DEL 5 LUGLIO 2006
RELATIVO AI DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITA' E
DELLE PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA NEL TRASPORTO
AEREO**

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



Circolare

Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006
relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle
persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

GEN-02

8/7/2008

pag. 2 di 39

STATO DI AGGIORNAMENTO

[illegible]

INDICE

1.	PREMESSA	4
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI E MATERIALE INTERPRETATIVO	6
3.	DEFINIZIONI	6
4.	APPLICABILITA'	8
5.	SCOPO	9
6.	ARTICOLI DEL REGOLAMENTO IN VIGORE DAL 26 LUGLIO 2007	9
7.	LE POLITICHE DI SICUREZZA DEL VETTORE AEREO	12
8.	I DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI RIFIUTO	14
9.	ARTICOLI DEL REGOLAMENTO IN VIGORE DAL 26 LUGLIO 2008	14
10.	L'ATTIVITA' DI VIGILANZA DELL'ENAC	17
11.	LA GESTIONE DEI RECLAMI	18
12.	DECORRENZA	19
	Allegato 1 – Standard di qualità del servizio	20
	Allegato 2 – Formazione del personale di assistenza ai passeggeri PRM	32

1. PREMESSA

In data 5 luglio 2006 il Parlamento europeo e il Consiglio hanno adottato Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, di seguito denominato "Regolamento". Tali disposizioni si applicano a decorrere dal 26 luglio 2008, ad eccezione degli articoli 3, 4, 14 e 16 che sono già in vigore dal 26 luglio 2007.

Il Regolamento è fondato sul principio che nel trasporto aereo, come negli altri aspetti della vita, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione. Pertanto le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, dovuta a disabilità, età o altri fattori, potranno avere la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta potranno quindi avere accesso al trasporto aereo e non esserne escluse a causa della loro disabilità o mancanza di mobilità, se non per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge. Prima di accettare prenotazioni da persone con disabilità o a mobilità ridotta, i vettori aerei, i loro agenti e operatori turistici dovranno compiere tutti gli sforzi ragionevoli per verificare se sussistono motivi giustificati di sicurezza che impediscano di accogliere queste persone a bordo dei relativi voli.

Il Regolamento rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

In data 9 agosto 2007 è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 184, serie generale, il Decreto Ministeriale 24 luglio 2007 n. 107/T. Tale Decreto individua l'ENAC come organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento medesimo.

In data 17 febbraio 2007 è stata pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 40, supplemento ordinario n. 41/L, la Legge 6 febbraio 2007, n. 13 che all'art. 3, comma 1 conferisce al Governo la delega per l'adozione di disposizioni afferenti alla disciplina sanzionatoria per le violazioni di Regolamenti comunitari vigenti alla entrata in vigore della legge medesima.

Le modalità procedurali relative al procedimento di accertamento della violazione e di irrogazione delle sanzioni sono oggetto di una circolare distinta dalla presente.

Il lavoro svolto dall'ENAC congiuntamente alle Associazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone con ridotta mobilità ed agli Operatori del settore per la finalizzazione di questa Circolare, che attua il Regolamento CE1107/2006, è stato orientato all'elaborazione di un percorso che permetta, come prevede la legislazione vigente, di

realizzare un servizio omogeneo da parte di tutto il sistema trasporto aereo nazionale, che abbia anche caratteristiche di efficacia, efficienza, trasparenza e qualità.

Per offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini, è necessario fornire assistenza, con l'impiego del personale e delle attrezzature necessarie, negli aeroporti e a bordo degli aeromobili in modo da soddisfare le loro esigenze specifiche. Per favorire l'inclusione sociale, l'assistenza in questione deve essere fornita alle persone interessate senza costi aggiuntivi.

Nelle organizzazioni che operano nel trasporto aereo è fondamentale diffondere la consapevolezza che soddisfare le necessità dei passeggeri disabili è sia una responsabilità personale che dell'organizzazione stessa, e pertanto la formazione del personale deve essere orientata da questo principio. A livello personale, non è solo importante saper riconoscere le diverse tipologie di disabilità, saper prestare assistenza e saper comunicare, ma è anche indispensabile che ciascuno sappia come il proprio ruolo nell'organizzazione possa influenzare i passeggeri disabili nell'esercizio dei propri diritti. Questo può, ad esempio, essere anche il caso dei progettisti di aeromobili, di aeroporti, oltre che del personale del gestore o del vettore aereo. E' dunque una responsabilità dell'organizzazione assicurare che l'addestramento sulle disabilità sia coerente con le responsabilità e le funzioni del personale e che a qualsiasi livello organizzativo, fino al più alto, sia assunta la responsabilità di soddisfare le esigenze dei passeggeri disabili.

Nell'organizzazione della prestazione di assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta nonché nell'erogazione della formazione del personale, gli aeroporti e i vettori aerei dovranno rispettare il documento 30, parte I, sezione 5, e relativi allegati della Conferenza europea dell'aviazione civile («ECAC») (allegati E, F, J, K, N) Rif. [4].

Questa Circolare è principalmente indirizzata all'industria, ovvero agli operatori del trasporto aereo quali le società di gestione degli aeroporti, i vettori aerei, le società di servizi di assistenza a terra; non è concepita come documento informativo dei passeggeri, infatti per ottenere informazioni sul Regolamento e sui propri diritti, i passeggeri potranno fare riferimento alla sezione del sito ENAC relativo alla Carta dei Diritti del passeggero. Dallo stesso sito è possibile ottenere anche il modulo per notificare eventuali reclami.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E MATERIALE INTERPRETATIVO

- [1] Regolamento (CE) n.1107/2006 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo;
- [2] Regolamento (CE) n.261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91;
- [3] ICAO Annex 9, Ch 8 Sect. H "Facilitation of the transport of passengers requiring special assistance";
- [4] ECAC POLICY STATEMENT IN THE FIELD OF CIVIL AVIATION FACILITATION, ECAC.CEAC DOC No. 30 (PART I) Sect. 5, 10th Edition/December 2006 (consultabile sul sito www.ecac-ceac.org);
- [5] AIRPORT VOLUNTARY COMMITMENT (consultabile sul sito www.ecac-ceac.org);
- [6] AIRLINE PASSENGER SERVICE COMMITMENT (consultabile sul sito www.ecac-ceac.org)
- [7] REGOLAMENTO (CE) N. 1899/2006 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 12 dicembre 2006 (e Allegato – Trasporto Aereo Commerciale (Velivoli) OPS 1);
- [8] Risposta ENAC al Ministero dei Trasporti DG/Navigazione Aerea in merito al trasporto a bordo dei cani guida, n. 37623/CTN/DIRGEN datata 11 giugno 2007.

3. DEFINIZIONI

In questo paragrafo vengono riportate quelle definizioni dell'Art. 2 del Regolamento che necessitano di commenti, particolari precisazioni e/o confronti con altra normativa nazionale.

Persona con disabilità o persona con mobilità ridotta:

- Nel Regolamento viene definita la persona con disabilità o la persona con mobilità ridotta come qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona. Questa definizione è focalizzata sulla riduzione di mobilità e sulle esigenze specifiche del passeggero in seguito

alla sua condizione di disabilità o riduzione della mobilità. Tale condizione non deve essere considerata equivalente ad una malattia, pertanto non deve essere richiesto, come prerequisito di viaggio, il certificato medico relativo alla propria disabilità.

Per fornire un servizio di assistenza che sia adeguato alle specifiche esigenze del passeggero con disabilità o del passeggero con riduzione di mobilità, il Doc. 30 dell'ECAC raccomanda che gestori aeroportuali e vettori aerei utilizzino delle classificazioni e codifiche comuni come quelle riportate nella sezione 5 del documento medesimo.

Operatore turistico:

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

La Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso», definisce al punto 2 dell'Art. 2 l'organizzatore come la persona che organizza in modo non occasionale servizi tutto compreso e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un venditore, e definisce al punto 3 dell'Art. 2 il venditore come la persona che vende o offre in vendita servizi tutto compreso proposti dall'organizzatore.

Gestore aeroportuale o gestore:

- un ente incaricato in virtù della normativa nazionale di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali, coordinare e controllare le attività dei diversi operatori presenti in un aeroporto o in un sistema aeroportuale.

La definizione suddetta riportata all'Art. 2 del Regolamento, è simile a quella riportata all'Art. 2 del D.Lgs 13 gennaio 1999, n. 18, con cui si attua la direttiva 96/67/CE, relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità, ed è compatibile con la definizione all'Art. 705 del Codice della Navigazione, emendato con Decreto Legislativo n. 96 del 2005.

Nel Codice della Navigazione viene altresì stabilito che l'idoneità del gestore aeroportuale ad espletare le attività di cui all'Art. 705, nel rispetto degli standard tecnici di sicurezza, è attestata da apposita certificazione rilasciata dall'ENAC.

Utente aeroportuale:

- una persona fisica o giuridica responsabile del trasporto aereo di passeggeri da o verso l'aeroporto in questione.

La definizione del Regolamento è simile a quella riportata all'Art. 2 del D.Lgs 13 gennaio 1999, n. 18, con cui si attua la direttiva 96/67/CE, relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità.

Comitato degli utenti aeroportuali:

- un comitato di rappresentanti degli utenti aeroportuali od organizzazioni che li rappresentano.

Compatibilmente con questa definizione, il D.Lgs 13 gennaio 1999, n. 18, con cui si attua la direttiva 96/67/CE, relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità, all'Art. 8 sancisce che per ciascun aeroporto, l'ente di gestione, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore del decreto, costituisce il comitato degli utenti al quale ha diritto di partecipare ogni vettore che utilizza i servizi dell'aeroporto, direttamente o tramite organizzazioni rappresentative.

Vettore aereo:

- un'impresa di trasporto aereo munita di valida licenza di esercizio. Nell'Unione Europea un vettore aereo è un'impresa munita di licenza di esercizio rilasciata da uno Stato membro ai sensi delle disposizioni del regolamento (CEE) n. 2407/92 del Consiglio, del 23 luglio 1992, sul rilascio delle licenze ai vettori aerei.

4. APPLICABILITA'

Il Regolamento si applica alle persone con disabilità e a quelle persone con mobilità ridotta, come ad esempio gli anziani o le persone con un problema di mobilità transitorio, quando usino o, intendano usare, i servizi aerei commerciali.

Il Regolamento si applica ai passeggeri in partenza da, o in transito attraverso, o in arrivo in un aeroporto dell'Unione Europea. Inoltre si applica ai passeggeri che partono da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione in un aeroporto situato in uno Stato dell'Unione Europea, se la compagnia aerea è un vettore Comunitario.

Il presente Regolamento non incide sui diritti dei passeggeri stabiliti dalla direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti del «tutto compreso», attuata con D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, "Codice del consumo", che abroga il D.Lgs. 17 marzo 1995, n.111, e sui diritti stabiliti dal Regolamento (CE) n. 261/2004 dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Inoltre all'Art. 1 del Regolamento viene stabilito che lo stesso Regolamento è prioritario nei casi di conflitto con le disposizioni della direttiva 96/67/CE, relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità, attuata con D.Lgs. 13 gennaio 1999, n. 18.

5. SCOPO

Lo scopo della presente circolare è quello di fornire agli operatori del trasporto aereo quali le società di gestione degli aeroporti, i vettori aerei, le società di servizi di assistenza a terra, criteri interpretativi, chiarimenti, adeguati strumenti di indirizzo e limitazioni per l'implementazione del Regolamento. Sono trattati soprattutto quegli aspetti che necessitano di materiale interpretativo e si rimanda, per approfondimenti tecnici sui diversi argomenti, al documento N. 30 dell'ECAC.

La Circolare riporta per i requisiti del Regolamento dei metodi di rispondenza considerati accettabili dall'ENAC in qualità di Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento, ma ovviamente essi non sono l'unico metodo di rispondenza possibile, infatti possono essere proposti metodi alternativi che vengano dimostrati essere ugualmente accettabili.

Per garantire una standardizzazione sugli argomenti "Qualità dei servizi di assistenza" e "Formazione del personale" sono state elaborate delle linee-guida, allegate alla Circolare, in collaborazione con le Associazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone con mobilità ridotta e con le Associazioni rappresentative degli Operatori del trasporto aereo.

Le modalità procedurali per lo svolgimento del procedimento di accertamento delle violazioni e di irrogazione delle sanzioni sono oggetto di una circolare distinta dalla presente.

6. ARTICOLI DEL REGOLAMENTO IN VIGORE DAL 26 LUGLIO 2007

Articolo 3

Questo articolo che si applica agli operatori aerei, i loro agenti e i tour operators, stabilisce che non si può rifiutare di accettare una prenotazione da un passeggero o di imbarcarlo a causa della sua situazione di disabilità o della sua ridotta mobilità. Esso si applica ai voli in arrivo e partenza da un aeroporto comunitario e a condizione che la persona interessata sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione confermata.

Articolo 4

L'Articolo 4 consente ad un operatore aereo, il suo agente o un operatore turistico di rifiutare di accettare una prenotazione o di imbarcare un passeggero con disabilità o di un passeggero con mobilità ridotta per ragioni di sicurezza, in particolare:

- Per soddisfare i requisiti di sicurezza stabiliti dalle norme internazionali, dalle leggi Comunitarie o nazionali, o dall'autorità di aviazione civile che ha certificato l'operatore aereo;
- Se le dimensioni delle porte dell'aeromobile rendono impossibile l'imbarco del passeggero.

In caso di rifiuto di prenotazione o di imbarco per una delle ragioni suddette, il vettore aereo, il suo agente o l'operatore turistico devono proporre un'alternativa o il diritto al rimborso sia alla persona con disabilità o alla persona con mobilità ridotta e al suo eventuale accompagnatore.

Quando viene esercitata la deroga a norma dei paragrafi 1 o 2 dell'Art. 4 la persona con disabilità deve essere informata immediatamente e le devono essere fornite le ragioni del rifiuto; in tal caso il passeggero può richiedere al vettore aereo, un suo agente o operatore turistico, le motivazioni scritte del rifiuto e queste devono essere fornite entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

L'Autonomia e la necessità di un accompagnatore

Il vettore aereo può esigere che la persona con disabilità o la persona con mobilità ridotta sia accompagnata da una persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria. Questo può essere richiesto quando è chiaro che la persona non è autonoma nello svolgimento delle seguenti funzioni:

- Respirare: il passeggero non dovrebbe aver bisogno di ossigeno supplementare.
- Alimentarsi: il passeggero dovrebbe essere capace di alimentarsi da solo. Nel caso di disabili visivi il personale di cabina può assistere il passeggero aprendogli le confezioni di cibo e descrivendo il servizio di catering.
- Sollevarsi: il passeggero dovrebbe essere in grado di spostarsi dal posto a sedere alla sedia a ruote di bordo.
- Comunicare: il passeggero dovrebbe essere in grado di comunicare con gli assistenti di cabina e comprendere i loro avvisi/istruzioni.
- Fruire dei servizi igienici: il passeggero dovrebbe essere in grado di utilizzare i servizi igienici. Il personale di cabina può assistere il passeggero per spostarsi nella cabina mediante la sedia a ruote di bordo.



Circolare

GEN-02

Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006
relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle
persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

8/7/2008

pag. 11 di 39

- Prendere medicinali: il passeggero dovrebbe essere in grado di amministrare le proprie medicine e le proprie medicazioni.

Nei casi in cui la persona non è indipendente per una delle suddette ragioni e viene richiesta la presenza di un accompagnatore, allora il vettore aereo potrebbe offrire uno sconto sul biglietto dell'accompagnatore (come raccomandato dal Doc. 30 ECAC al par. 5.2.4.2.)

Nei casi in cui passeggeri con disabilità severe sono accompagnati da assistenti personali adeguatamente formati e addestrati a sollevare e/o trasferire da un posto a sedere ad un altro la persona disabile che assistono, il vettore aereo non deve imporre i propri servizi di assistenza.

L'assegnazione di un particolare posto, anche se pre-assegnato, non può essere mai garantita sia per il passeggero con disabilità o con mobilità ridotta, sia per il suo eventuale accompagnatore, a causa di difficoltà operative come ad esempio potrebbe essere il caso di cambio di aeromobile; resta comunque previsto dal Regolamento che il vettore aereo debba fare ogni ragionevole sforzo per assegnare il o i posti richiesti.

Il Certificato Medico

La definizione di passeggero disabile o di passeggero con mobilità ridotta, riportata nel par. 3 di questa circolare, è basata sulla riduzione di mobilità e sulle specifiche esigenze di assistenza che ne conseguono.

La dichiarazione di disabilità o di mobilità ridotta fatta dal passeggero deve essere finalizzata alla sola richiesta di assistenza e non deve essere utilizzata come elemento per decidere se sia necessario un certificato medico di autorizzazione al volo. Come confermato dal Doc. 30 dell'ECAC e dalla Risoluzione 700 della IATA (giugno 2002) il certificato medico è richiesto solo nel caso di passeggero classificato come MEDA.

La Compagnia o un delegato rappresentante può richiedere il certificato medico in genere quando, per un qualsiasi passeggero, riceve informazione dei seguenti casi:

- Il passeggero soffre di malattia contagiosa, o
- Il passeggero soffre di malattia o di disabilità che possa determinare comportamenti o condizioni fisiche che possano avere effetti negativi sugli altri passeggeri o sull'equipaggio, o
- Il passeggero può creare rischi per la sicurezza del volo, incluso cambiamenti di rotta e atterraggi non programmati, o
- Il passeggero richiede assistenza medica e/o speciali equipaggiamenti medici durante il volo, o

- Il passeggero potrebbe aggravare la propria condizione medica durante o a causa del volo.

Si pone l'attenzione sul fatto che, rimanendo del vettore aereo la responsabilità della sicurezza delle operazioni e quindi di intraprendere tutte le relative azioni necessarie, in aggiunta al caso in cui la compagnia aerea riceva informazioni sulle condizioni suddette viene lasciata anche la possibilità per la compagnia aerea di richiedere il certificato medico se la persona della compagnia, o di un suo delegato, che riceve la richiesta di viaggio, ha fondati motivi per dubitare della condizione di salute di un qualsiasi passeggero.

I vettori o i propri rappresentanti possono utilizzare dei moduli di raccolta delle informazioni, che rendano più standardizzata e omogenea possibile la classificazione dei passeggeri che richiedano assistenza, con la finalità di predisporre dei servizi di assistenza che siano il più possibile adeguati alle esigenze del passeggero.

7. LE POLITICHE DI SICUREZZA DEL VETTORE AEREO

Dopo Luglio 2008, tutti gli operatori del trasporto commerciale in Europa saranno obbligati a soddisfare i requisiti OPS 1, derivanti da quelli della JAR-OPS 1 e pubblicati come allegato del Regolamento (CE) N. 1899/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006, che modifica il regolamento (CEE) n. 3922/91 del Consiglio concernente l'armonizzazione di regole tecniche e di procedure amministrative nel settore dell'aviazione civile.

Il vettore aereo comunitario è detentore di un Certificato di Operatore Aereo (COA) ottenuto in seguito alla dimostrazione di rispondenza della propria organizzazione ai requisiti JAR-OPS 1, o in futuro ai requisiti OPS 1. Ai fini del contesto di questo paragrafo, sono utilizzate indifferentemente le parole vettore aereo e operatore.

Ai sensi dell'Art. 4(1)(a) del Regolamento un vettore aereo può rifiutare di imbarcare un passeggero con disabilità o un passeggero con riduzione di mobilità per ragioni di sicurezza, ovvero per soddisfare i requisiti JAR-OPS 1, o in futuro i requisiti OPS 1.

In passato, non è stato necessario che l'Autorità imponesse di limitare sul Manuale dell'operatore (o altre pubblicazioni) il numero massimo di passeggeri PRM (Passengers with Reduced Mobility) che l'operatore avrebbe potuto trasportare in uno stesso volo, a meno dei

casi in cui l'operatore avesse richiesto di superare il numero consentito dalle JAR-OPS 1/OPS 1 e quindi di non rispettare le norme di sicurezza.

Un operatore deve essere pronto a dover trasportare tanti passeggeri PRM quanti è in grado di trasportare in accordo alla JAR-OPS 1/OPS 1. In sintesi l'effetto principale del Regolamento deve essere quello di far diventare il numero minimo di passeggeri PRM che l'operatore deve essere preparato a trasportare, prossimo al numero massimo di passeggeri PRM che può essere trasportato in accordo ai requisiti JAR-OPS 1/OPS1. L'operatore non potrà scegliere arbitrariamente il numero massimo di passeggeri PRM da trasportare in uno stesso volo, se questo numero è inferiore a quello massimo consentito dai requisiti JAR-OPS 1/OPS 1.

Il numero massimo di passeggeri PRM consentito dalle norme JAR-OPS 1/OPS 1 in uno stesso volo dipende da un certo numero di fattori, come il tipo di aeromobile e la sua configurazione, il tipo e il grado di riduzione della mobilità dei passeggeri PRM che chiedono di essere imbarcati, e inoltre il numero delle persone in normali condizioni di mobilità.

Non è possibile per l'Autorità di Aviazione Civile fissare a priori il numero massimo di passeggeri PRM che possono essere trasportati in uno stesso volo, per ogni tipo di aeromobile e per ogni possibile configurazione, invece questo è nelle possibilità e nelle responsabilità dell'operatore.

In generale, il numero massimo di passeggeri PRM che possono essere trasportati in accordo ai requisiti JAR-OPS 1/OPS 1 è molto più grande del numero di passeggeri PRM che tipicamente chiedono di essere imbarcati nello stesso volo. Per gli aeromobili più grandi è molto raro che l'operatore debba rifiutare di trasportare un passeggero PRM perché sono stati raggiunti o superati i limiti imposti dai requisiti JAR-OPS 1/OPS 1, mentre per gli aeromobili più piccoli le eventuali restrizioni possono dipendere dalle dimensioni delle porte, dalle scale di accesso o dalla collocazione e dimensione delle uscite di emergenza.

E' responsabilità dell'operatore soddisfare i requisiti JAR-OPS 1/OPS 1 e il Regolamento, quindi è l'operatore che deve stabilire quale sia per ogni tipo e configurazione di aeromobile della propria flotta il numero massimo di passeggeri PRM che può trasportare in uno stesso volo. L'operatore potrà pertanto rifiutare il trasporto di un passeggero PRM in base all'Art. 4(1)(a) del regolamento solo se trasportando quel passeggero PRM venisse a superare il limite massimo imposto dalle norme JAR-OPS 1/OPS 1 o se non rispettasse le condizioni e le procedure stabilite per rispondere alle norme medesime.

L'operatore aereo deve quindi definire in base alle norme JAR OPS 1/OPS 1 e alla configurazione dei propri aeromobili, le politiche di sicurezza che applica al trasporto dei

passaggeri PRM, specificando procedure e eventuali restrizioni, e deve metterle a disposizione del pubblico in formati accessibili. Tali informazioni devono comprendere anche le eventuali restrizioni applicate sul trasporto dei dispositivi di mobilità.

8. I DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI RIFIUTO

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

Nel caso in cui ad un passeggero venga rifiutato l'imbarco sulla base della disabilità o della ridotta mobilità, gli deve essere offerta l'assistenza prevista dall'Art. 8 del Regolamento (CE) n.261/2004 e, cioè, la scelta tra il rimborso del prezzo pieno del biglietto e il diritto ad un volo di ritorno, nel caso si tratti di un volo con scali multipli, oppure un volo alternativo. Il diritto ad un volo di ritorno o a un'alternativa è condizionato dalla sussistenza delle obbligatorie condizioni di sicurezza.

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

Le regole di sicurezza applicate dall'operatore aereo al trasporto di passeggeri con disabilità e di passeggeri con ridotta mobilità dovranno essere rese disponibili in formati accessibili alle diverse tipologie di disabilità e almeno nelle stesse lingue usate per gli altri passeggeri. Dovranno essere messi a disposizione dei passeggeri i dettagli delle restrizioni applicate nel trasporto dei passeggeri o dei dispositivi di mobilità. Analogamente i tour operator dovranno rendere disponibili queste informazioni per i viaggi tutto compreso.

Nel caso in cui l'operatore aereo, un suo agente o un operatore turistico ricorra alle condizioni di deroga per ragioni di sicurezza, questi deve informare immediatamente il passeggero fornendo le ragioni del rifiuto. Il passeggero potrebbe anche esigere una risposta scritta che ai sensi del Regolamento deve essere fornita entro cinque giorni lavorativi.

9. ARTICOLI DEL REGOLAMENTO IN VIGORE DAL 26 LUGLIO 2008

Il Regolamento si applicherà in forma completa dal 26 Luglio 2008, esso è finalizzato ad assicurare che i passeggeri con disabilità e i passeggeri con mobilità ridotta abbiano accesso al trasporto aereo e ricevano l'assistenza necessaria, in particolare deve verificarsi che:

- in aeroporto i passeggeri con disabilità e i passeggeri con mobilità ridotta, in partenza, possano ricevere assistenza dal punto designato di arrivo in aeroporto al posto assegnato sull'aeromobile;
- in aeroporto i passeggeri con disabilità e i passeggeri con mobilità ridotta, in arrivo, possano ricevere assistenza dal posto occupato sull'aeromobile al punto designato da cui poi lasciare l'aeroporto;
- in aeroporto siano designati e indicati con chiarezza i punti di arrivo e partenza, dai quali i passeggeri con disabilità e i passeggeri con mobilità ridotta possano comunicare il loro arrivo in aeroporto. Tali punti, da scegliersi sia all'interno che all'esterno dei terminal, dovrebbero essere localizzati, in aree sotto il controllo diretto del gestore aeroportuale, tenendo conto delle dimensioni e della struttura dell'aeroporto e dei punti di interscambio, quali ad esempio stazioni ferroviarie, parcheggi, autobus, parcheggi di taxi, punti di noleggio auto;
- la società di gestione dell'aeroporto, per aeroporti con traffico totale annuo superiore ai 150000 passeggeri commerciali, a norma dell'Art. 9, pubblichi gli standard di qualità del servizio, avendoli concordati con gli operatori aerei e le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone con mobilità ridotta. E' responsabilità del gestore definire le modalità di pubblicazione, in particolare in termini di periodicità e di mezzi attraverso i quali rendere accessibili tali standards. Una linea-guida per l'elaborazione degli standard di qualità dei servizi è riportata nell'allegato 1 alla presente circolare.
- i costi del servizio di assistenza non siano pagati dal passeggero con disabilità o dal passeggero con mobilità ridotta, ma possano essere stabiliti in proporzione al numero di passeggeri trasportati da e per quell'aeroporto dal vettore aereo;
- la società di gestione dell'aeroporto per finanziare i servizi di assistenza, possa stabilire un diritto specifico, determinato in base ai costi, in maniera trasparente in collaborazione con i vettori aerei;
- la società di gestione possa anche fornire il servizio di assistenza a uno standard superiore a quello pubblicato, ma anche l'eventuale conseguente aumento del diritto corrispondente debba essere determinato in maniera trasparente e concordato con l'operatore aereo che lo richieda;
- la società di gestione mantenga separata la contabilità relativa ai servizi di assistenza alle persone con disabilità e alle persone con ridotta mobilità;

- la società di gestione metta a disposizione degli operatori un rendiconto annuale dei diritti riscossi e dei costi sostenuti per i servizi di assistenza forniti ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri con ridotta mobilità;
- la società di gestione metta a disposizione dell'organismo di applicazione, quindi l'ENAC Direzione Centrale Regolazione Economica, un rendiconto annuale dei diritti riscossi e dei costi sostenuti per i servizi di assistenza forniti ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri con ridotta mobilità. La Direzione Centrale Regolazione Economica dell'ENAC effettuerà le necessarie verifiche di congruità;
- la società di gestione garantisca i servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri con ridotta mobilità, e possa ottemperare a questo obbligo erogandoli direttamente o servendosi di una società terza che possa anche essere l'operatore aereo o qualsiasi altra organizzazione già presente in aeroporto. Secondo il Regolamento il gestore può stipulare i contratti di fornitura dei servizi, con livelli di qualità stabiliti e pubblicati, con una o più parti e può farlo per propria iniziativa o in seguito alla richiesta del vettore aereo. La responsabilità del gestore, relativamente ai servizi di assistenza e sulla rispettiva conformità ai livelli di qualità stabiliti, rimane in entrambi i casi di fornitura diretta o meno dei servizi di assistenza¹;
- i passeggeri possano notificare facilmente le proprie necessità di assistenza al momento della prenotazione e dell'acquisto, e tutte le informazioni relative alle loro richieste siano trasmesse agli operatori aerei e alle società di gestione degli aeroporti per garantire la buona organizzazione del viaggio. Questo implica che i vettori aerei, i loro agenti o gli operatori turistici predispongano al momento della prenotazione e dell'acquisto la necessaria raccolta di informazioni che consenta di organizzare i relativi servizi di assistenza e che poi provvedano a trasmettere tutti i dati a tutte le organizzazioni coinvolte nel trasporto aereo del passeggero e nei servizi di assistenza, ovvero il vettore aereo che accetta la prenotazione o che vende il biglietto, il vettore aereo effettivo e i gestori degli aeroporti interessati dal viaggio che siano in uno Stato Membro. Dal momento che il Regolamento si applica anche al caso di partenza da un aeroporto situato in uno Stato Terzo, con destinazione in un aeroporto di uno Stato

¹ Il Regolamento CE1107/2006 non richiede una specifica certificazione dell'organizzazione per la società che presta in aeroporto i servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità o ai passeggeri con mobilità ridotta e, in particolare, non prescrive che essa sia in possesso della certificazione ai sensi del Regolamento ENAC "Certificato di prestatore di servizi aeroportuali di assistenza a terra" Ed. 2 del 19/12/2006.

Membro e volo operato da un vettore aereo comunitario, bisogna precisare che la responsabilità della trasmissione delle informazioni necessarie e della richiesta e/o eventualmente della predisposizione dei servizi di assistenza nell'aeroporto situato nello Stato Terzo ricade sul vettore aereo.

- su richiesta notificata al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico, il passeggero possa essere accompagnato dal cane-guida, in conformità con le policy nazionali relative al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei (Lettera ENAC al Ministero dei Trasporti DG/Navigazione Aerea in merito al trasporto a bordo dei cani guida, Rif. [8]).
- il personale impegnato nel prestare direttamente l'assistenza ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri con ridotta mobilità conosca le esigenze relative alle diverse situazioni di disabilità o di riduzione della mobilità e abbia ricevuto una formazione improntata alla consapevolezza della disabilità e all'uguaglianza dei diritti. Una linea-guida per l'elaborazione di un piano e di un programma di formazione è riportata nell'allegato 2 alla presente circolare.
- i servizi di assistenza previsti dal Regolamento possano essere prestati con i livelli di qualità stabiliti dal gestore a condizione che il passeggero si presenti nei punti designati e alla registrazione nei tempi stabiliti e indicati dal vettore, dal suo agente o dall'operatore turistico, in anticipo e per iscritto. Questo comporta che al momento della prenotazione e dell'acquisto del biglietto e della richiesta dei servizi di assistenza, devono essere date al passeggero tutte le informazioni e le condizioni con cui potrà fruire dei servizi di assistenza.

10. L'ATTIVITA' DI VIGILANZA DELL'ENAC

L'ENAC in qualità di Organismo designato dallo Stato italiano ai sensi dell'art. 14, vigila sull'applicazione del regolamento stesso tramite le Direzioni Aeroportuali, competenti sull'aeroporto presso il quale è avvenuta la violazione e intraprende d'ufficio o a seguito di segnalazioni/reclami la fase di accertamento della violazione, che consiste nell'assumere informazioni, procedere all'esecuzione di ispezioni, eseguire rilievi, al fine di verificare e documentare la violazione ai diritti del passeggero previsti dal Regolamento.

L'ENAC non ha responsabilità diretta di gestione dei reclami nel caso che la presunta violazione riguardi i gestori aeroportuali o i vettori aerei appartenenti ad un altro Stato

Membro, in tal caso l'ENAC ha la responsabilità di trasmettere il reclamo all'organismo responsabile per l'applicazione del Regolamento in quello specifico Stato Membro.

11. LA GESTIONE DEI RECLAMI

Sia il gestore aeroportuale che il vettore aereo devono prevedere una procedura di gestione dei reclami da parte del passeggero nel caso di presunte violazioni del Regolamento e devono rendere disponibili e accessibili le informazioni sulle modalità con cui notificare il reclamo stesso.

L'ENAC in qualità di organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento ai sensi dell'Art. 14, è responsabile ai sensi dell'Art. 15 di gestire gli eventuali reclami relativi a presunte violazioni del Regolamento.

Il Regolamento stabilisce che il passeggero, nel caso ritenesse che siano state commesse delle violazioni, può inviare il proprio reclamo al gestore aeroportuale o al vettore (a seconda dei casi) e può inviare lo stesso all'ENAC in qualità di Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento CE1107/2006. Il Regolamento rende indipendenti la decisione e l'atto di inviare il reclamo al gestore o al vettore rispetto a quello di inviarlo all'Organismo responsabile per l'applicazione, infatti diversi sono i ruoli e conseguentemente diverse sono le finalità del reclamo a gestori o vettori da quello all'Autorità pertanto, viene lasciata al passeggero la scelta di inviarli contestualmente o, il secondo condizionato dall'esito delle risposte all'altro.

I reclami devono essere inviati per posta alla struttura Carta dei Diritti ENAC – Viale del Castro Pretorio 118, 00185 Roma, via fax al numero 06/44596493 o in formato elettronico all'indirizzo: diritti.passeggeri.disabili@enac.rupa.it

L'ENAC fornisce informazioni sui diritti dei passeggeri con disabilità e dei passeggeri con mobilità ridotta nel trasporto aereo, nonché sulle modalità con cui notificare il reclamo: sul sito www.enac-italia.it che sarà accessibile entro l'anno 2008.



Circolare

GEN-02

Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006
relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle
persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

8/7/2008

pag. 19 di 39

12. DECORRENZA

La presente circolare entra in vigore a partire dal 26 Luglio 2008 ed annulla e sostituisce la Circolare ENAC EAL-11 del 17 Dicembre 2003.

il Direttore Generale
Com.te Silvano Manera

Allegato 1 – Standard di qualità del servizio

Allegato 2 – Formazione del personale di assistenza ai passeggeri PRM

ALLEGATO 1**Standard di qualità del servizio****Introduzione**

1. I servizi di assistenza per i passeggeri disabili e per i passeggeri con mobilità ridotta in aeroporto, sotto la responsabilità dei gestori aeroportuali
2. I servizi di assistenza per i passeggeri disabili e per i passeggeri con mobilità ridotta, a terra e a bordo, sotto la responsabilità dei vettori aerei
3. Fattori di qualità e indicatori per i servizi di assistenza per i passeggeri disabili e per i passeggeri con mobilità ridotta
4. Livelli minimi di qualità dei servizi di assistenza
5. Monitoraggio delle prestazioni e della qualità dei servizi di assistenza
6. Elenco delle Associazioni di persone disabili e di persone con mobilità ridotta che hanno contribuito all'elaborazione di questo allegato
7. Documentazione di riferimento

Introduzione

All'Art. 9 "Norme di qualità per l'assistenza" il Regolamento CE 1107/2006 prescrive che per gli aeroporti con un transito annuo superiore alle 150000 unità, il gestore aeroportuale debba fissare le norme di qualità per l'assistenza di cui agli Allegati I e II del Regolamento medesimo in collaborazione con gli utenti aeroportuali e con le organizzazioni che rappresentano i diritti dei passeggeri con disabilità e dei passeggeri con mobilità ridotta.

Scopo del presente allegato alla Circolare GEN 02 è quello di fornire ai gestori aeroportuali uno schema sulla base del quale definire gli standard minimi di qualità dei servizi erogati, eventualmente da utilizzare nei contratti di fornitura degli stessi, stipulati fra i gestori, le società di handling e i vettori aerei. I gestori aeroportuali sono tenuti dal Regolamento a rendere pubbliche le norme di qualità per l'assistenza.

Gli standard minimi di qualità devono essere stabiliti relativamente ai servizi di assistenza definiti negli Allegati I e II del Regolamento, e non sono definiti in termini di qualità o stato delle infrastrutture dell'aeroporto o delle configurazioni di cabina degli aeromobili. Infatti il Regolamento CE1107/2006 stabilisce i diritti dei passeggeri disabili e dei passeggeri con mobilità ridotta, e a fronte di questi diritti individua delle responsabilità degli operatori del trasporto aereo, ma non obbliga a modifiche delle infrastrutture dell'aeroporto o a modifiche degli aeromobili, lasciando ad altri Regolamenti e/o Leggi la regolazione di questi aspetti.

In particolare si evidenzia che lo stato delle infrastrutture, che rimane nella esclusiva responsabilità dei gestori aeroportuali, condiziona la predisposizione dei servizi stessi e quindi i costi, ad esempio la presenza di piste tattili e di mappe a rilievo in aeroporto aumenta l'autonomia del passeggero con disabilità visiva e riduce quindi la necessità del servizio di accompagnamento; così, trattandosi di persone non vedenti o ipovedenti che dichiarano comunque di avere una certa autonomia nel muoversi, qualora siano presenti piste e mappe tattili che guidino il non vedente dal luogo in cui si trova fino ai servizi presenti nell'aerostazione, non è necessario che l'assistenza sia prestata anche durante le fasi di attesa. Ovviamente l'esempio si può anche estendere nel caso delle altre disabilità, ed in generale si può affermare che aumentare quanto più possibile l'autonomia del passeggero disabile e del passeggero con mobilità ridotta, attraverso l'adeguamento infrastrutturale già previsto da altri Leggi e/o Regolamenti, può consentire di ridurre al minimo il relativo bisogno di assistenza ed i costi connessi.

Non meno importante di quello economico è il valore del concetto di autonomia come obiettivo di progettazione e predisposizione dei servizi di assistenza, poiché consente al passeggero di

poter esercitare il proprio diritto alla mobilità nella maniera più simile possibile a quella degli altri passeggeri. Pertanto riconoscendo la difficoltà di tradurre questo aspetto in un fattore di qualità oggettivamente misurabile, si ritiene necessario raccomandare ai gestori aeroportuali e ai vettori che i servizi di assistenza siano impostati in modo tale da tenere in considerazione questo aspetto e di fornire quindi, ove possibile, l'opportunità di scegliere o meno se ricorrere ai servizi di assistenza o se procedere autonomamente. In generale gli standard dei servizi di assistenza devono comprendere i livelli minimi di qualità dei servizi di assistenza, tutto il sistema delle procedure operative (comprendenti le procedure normali, di emergenza e i piani di contingenza), le condizioni di erogazione dei servizi e la gestione delle procedure di reclamo.

Lo schema proposto in questo allegato è strutturato sulla base di quello adottato per la Carta dei Servizi di ogni aeroporto, quindi è costituito da 6 fattori di qualità per i quali sono stati identificati i relativi indicatori. 2 dei 6 fattori di qualità individuati sono applicabili al solo gestore, 2 al solo vettore e 2 ad entrambe le organizzazioni; di conseguenza e quindi di conseguenza il numero degli indicatori relativi ai fattori di qualità applicabili al gestore sono 11 e quelli applicabili al vettore sono 8. Nei successivi paragrafi 1 e 2 sono definiti i servizi per i passeggeri disabili e per i passeggeri con mobilità ridotta, cui si riferiscono i fattori di qualità e i rispettivi indicatori individuati nei paragrafi 3 e 4.

E' importante chiarire che i fattori di qualità dei servizi di assistenza proposti in questo documento includono gli standard del servizio definiti nel Doc. 30 ECAC, ed altri aspetti ritenuti utili per poter stabilire che i servizi di assistenza siano di un livello di qualità che possa essere considerato accettabile dagli utenti. Dal confronto con le Associazioni rappresentative dei diritti dei passeggeri disabili è emerso con chiarezza che la rapidità con cui vengono erogati i servizi di assistenza è solo uno dei parametri significativi del livello di qualità dei servizi di assistenza medesimi, infatti la qualità del servizio viene identificata ad esempio anche con l'adeguatezza dei comportamenti del personale e con la completezza delle informazioni poiché queste consentono alla persona con disabilità o con riduzione della mobilità di sentirsi adeguatamente assistita e di dominare il timore di perdere il volo.

Gli indicatori possono essere quantitativi, quindi misurabili, o qualitativi ovvero non misurabili, ma valutabili all'interno dell'organizzazione, in alcuni casi, o all'esterno, come ad esempio attraverso rilevazioni della percezione (indicatori percettivi) dei servizi di assistenza cui si riferiscono, da parte dei passeggeri; questo allegato definisce gli indicatori quantitativi e quelli qualitativi valutabili all'interno dell'organizzazione, e lascia al gestore o al vettore la possibilità

di definire e utilizzare gli indicatori percettivi rilevando e verificando periodicamente la qualità percepita dai passeggeri.

1. I servizi per i passeggeri con disabilità e per i passeggeri con mobilità ridotta in aeroporto, sotto la responsabilità dei gestori aeroportuali

I servizi cui hanno diritto i passeggeri disabili e i passeggeri con mobilità ridotta in aeroporto, sono definiti nell'Allegato I del Regolamento CE1107/2006 e fondamentalmente consistono in un insieme di servizi di assistenza e di misure che consentano di:

- comunicare il loro arrivo all'aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno dei terminal di cui all'articolo 5,
- spostarsi da un punto designato al banco dell'accettazione,
- adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli,
- procedere dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza,
- imbarcarsi sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria,
- procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere,
- riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato,
- procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile,
- sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria,
- procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali,
- procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato,
- prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche,
- recarsi ai servizi igienici in caso di necessità,
- su richiesta del passeggero disabile o del passeggero con mobilità ridotta, poter essere assistito in aeroporto dal proprio accompagnatore² compreso sbarco e imbarco,
- ricevere a terra assistenza per tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e

² L'accompagnatore è da intendersi la persona che viaggia con il passeggero disabile o con mobilità ridotta

limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose,

- ottenere la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con presidi comparabili potrebbe non essere fattibile,
- ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno
- poter accedere alle informazioni sui voli.

2. I servizi per i passeggeri con disabilità e per i passeggeri con mobilità ridotta, a terra e a bordo, sotto la responsabilità dei vettori aerei

Alcuni servizi per i passeggeri disabili e per i passeggeri con mobilità ridotta sono sotto la responsabilità del vettore aereo, e nello specifico si tratta dei servizi tipici dei punti vendita, come ad esempio la prenotazione, l'acquisto del biglietto, la richiesta di informazioni, la richiesta e la gestione dei servizi di assistenza, o si tratta dei servizi di assistenza che devono essere prestati a bordo.

Essi sono definiti sulla base dell'Allegato II, ma non solo, poiché per alcuni di essi esistono riferimenti diretti in specifici articoli del Regolamento, e in generale possono essere identificati come servizi di assistenza e misure necessarie per consentire di:

- poter comunicare le proprie necessità in termini di assistenza (in accordo con i codici IATA/ECAC) al momento della prenotazione
- conoscere le norme di sicurezza che il vettore applica al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, nonché le eventuali restrizioni al loro trasporto o al trasporto di attrezzature per la mobilità..
- poter consultare le informazioni sui voli e sui servizi di assistenza disponibili, e prenotare utilizzando i possibili mezzi messi a disposizione dalla tecnologia come internet, e-mail, etc.
- poter trasportare in cabina i cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale
- poter trasportare, oltre agli apparecchi medici, al massimo due dispositivi di mobilità (i dispositivi costituiti da una coppia di elementi, come per esempio stampelle, racchette, etc. vengono conteggiati come un unico dispositivo) per persona con disabilità o persona a mobilità ridotta, comprese sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose,

- accedere alle informazioni essenziali sul volo
- richiedere, e ottenere ove nulla osti, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle singole persone con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità,
- ottenere assistenza, se necessario, per raggiungere i servizi igienici,
- richiedere, e ottenere ove nulla osti, che l'eventuale persona di accompagnamento del passeggero disabile o del passeggero con mobilità ridotta possa sedere vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta³
- ottenere a bordo l'assistenza di competenza del vettore per prendere i voli in coincidenza (ad esempio coordinamento con il gestore dell'aeroporto di transito nel caso di ritardi).

3. Fattori di qualità dei servizi di assistenza per i passeggeri con disabilità e per i passeggeri con mobilità ridotta

I fattori di qualità scelti sono riportati qui di seguito. Alcuni di essi sono chiaramente riferibili ai soli servizi di terra sotto la responsabilità del gestore aeroportuale, altri sono applicabili ai soli servizi di bordo, quindi sotto la responsabilità del vettore, e altri ancora, invece, possono essere applicabili sia ai servizi di responsabilità del gestore che del vettore:

- **Efficienza dei servizi di assistenza:** questo fattore di qualità si intende riferito ai servizi forniti in aeroporto dal gestore aeroportuale (direttamente o tramite una società terza) e per esso sono stati individuati come indicatori misurabili i tempi di attesa indicati nel Doc. 30 dell'ECAC. Conseguentemente si sono adottati come obiettivi le prestazioni specificate nello stesso documento. Questa scelta, che si ritiene verrà effettuata anche negli altri Paesi dell'Unione Europea, consentirà confronti diretti con i dati provenienti dagli altri aeroporti comunitari; ovviamente nulla osta che il gestore aeroportuale li integri con altri indicatori per monitorare le diverse fasi che costituiscono i servizi di assistenza.
- **Sicurezza per la persona (safety), in ogni servizio di assistenza, a terra e a bordo:** questo fattore è applicabile sia ai servizi di terra che a quelli di bordo con le dovute differenze. La sicurezza del passeggero disabile e del passeggero con mobilità ridotta

³ L'accompagnatore, qualora il passeggero con disabilità o con mobilità ridotta non sia indipendente, dovrà sedere accanto o comunque il più vicino possibile al passeggero compatibilmente con la configurazione di cabina e le norme di sicurezza applicate dal vettore.

quando riceve l'assistenza richiesta, è principalmente condizionata dalla competenza della persona che lo assiste e dall'adeguatezza degli equipaggiamenti utilizzati per l'assistenza. Per questo fattore di qualità, in questo documento sono proposti degli indicatori qualitativi e rilevabili attraverso la valutazione delle procedure organizzative predisposte per garantire la sicurezza del passeggero disabile e del passeggero con mobilità ridotta quando riceve l'assistenza;

- **Informazioni presso i punti vendita:** presso i punti vendita dei vettori e dei tour operators devono essere fornite nel modo più completo possibile e accessibili, tutte le informazioni relative ai servizi di assistenza disponibili, e alle politiche di sicurezza stabilite da ogni vettore relativamente al trasporto di persone con disabilità e delle persone con mobilità ridotta. Le informazioni devono essere disponibili e accessibili nelle varie fasi di acquisto del biglietto, ovvero dal momento della consultazione degli orari e delle offerte, alla prenotazione e all'acquisto;
- **Informazioni in aeroporto:** in aeroporto devono essere fornite nel modo più completo possibile e accessibile, tutte le informazioni relative ai voli, ai ritardi, alla raccolta bagagli, ai servizi di assistenza disponibili e ai vari servizi dell'aeroporto. Queste informazioni dovrebbero essere disponibili in punti ben precisi dell'aeroporto, incluse le aree designate di arrivo e partenza;
- **Informazioni in volo:** a bordo devono essere fornite nel modo più completo possibile e accessibili, tutte le informazioni relative alle procedure di emergenza e ai servizi di assistenza a bordo;
- **Comunicazione con i passeggeri:** sia i vettori che i gestori aeroportuali devono stabilire una funzione di comunicazione con i passeggeri relativamente a questo Regolamento, per ricevere richieste di informazioni ed eventualmente i reclami. La disponibilità di una funzione di comunicazione con i passeggeri, insieme a tutto l'insieme delle informazioni sui servizi di assistenza, è considerata in questo documento un fattore di qualità.

4. Indicatori e rispettivi livelli minimi associati ai fattori di qualità dei servizi di assistenza

Per ciascuno dei fattori di qualità definiti nel paragrafo 3 sono proposti i seguenti indicatori, quantitativi o qualitativi a seconda dei casi, ed inoltre per ciascun indicatore viene anche stabilito un obiettivo da assicurare (target); per gli indicatori quantitativi l'obiettivo è numerico e quindi misurabile, per gli indicatori qualitativi invece l'obiettivo non può essere espresso

attraverso numeri e quindi viene espresso attraverso verifiche ed azioni di controllo che consentano di dimostrare il controllo dell'indicatore cui si riferiscono. Gli obiettivi di qualità definiti in questo allegato, se non diversamente specificato, sono da intendersi raggiungibili a condizione che il passeggero richieda i servizi di assistenza rispettando tempi e modalità di prenotazione e richiesta degli stessi e che, inoltre, rispetti i tempi di presentazione all'accettazione. E' responsabilità dei gestori e dei vettori fornire in modo completo e accessibile ai passeggeri con le diverse tipologie di disabilità tutte le condizioni e modalità di prenotazione e richiesta dei servizi di assistenza, nonché i tempi di presentazione al check in (ed eventualmente anche nei punti designati), affinché i servizi di assistenza possano essere erogati con i livelli di qualità stabiliti.

Tutti i servizi di assistenza sono ottenuti a fronte di una richiesta (sia nel caso che siano stati richiesti attraverso una prenotazione, sia che non siano stati richiesti attraverso una prenotazione preventiva e nei tempi stabiliti), pertanto si ritiene che siano tutti sempre tracciabili, questo implica che sia possibile registrare i dati relativi al servizio prestato e quindi misurare le relative prestazioni, in tutti i casi; ne consegue che le rilevazioni degli indicatori debbano essere fatte su tutti i servizi di assistenza prestati. Il periodo di rilevazione a cui riferire le valutazioni statistiche deve essere stabilito in relazione al volume di traffico di un determinato aeroporto, infatti è necessario tenere conto del fatto che occorra un periodo di riferimento più lungo, affinché le rilevazioni diano risultati significativi, su un aeroporto con bassi volumi di traffico rispetto ad un aeroporto maggiore.

Coerentemente con quanto previsto dal Doc. 30 ECAC gli indicatori stabiliti sono da intendersi come minimi, ovviamente possono essere migliorati dal gestore in ogni aeroporto in relazione alle caratteristiche dello stesso.

1. Efficienza dei servizi di assistenza:

Per passeggeri in partenza prenotati

- **Indicatore:** tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza;

Target:

- 80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 10 minuti,
- 90% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20 minuti,
- 100% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 30 minuti;

Per passeggeri in partenza non prenotati

- **Indicatore:** tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza;

Target:

80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 25 minuti;

Per passeggeri in arrivo prenotati

- **Indicatore:** tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero⁴;

Target:

80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 5 minuti,

90% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 10 minuti,

100% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20 minuti;

Per passeggeri in arrivo non prenotati⁵

- **Indicatore:** tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero;

Target:

80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 25 minuti,

In generale

- **Indicatore:** numero di passeggeri che raggiungono l'aeromobile in tempo per il pre-imbarco e la partenza rispetto al numero totale dei passeggeri che hanno richiesto l'assistenza;

Target: 100% .

Coerentemente con quanto stabilito dal Doc. 30 dell'ECAC, per attese superiori ai 15 minuti devono essere disponibili adeguati spazi di attesa.

2. Sicurezza per la persona (safety):

- **Indicatore:** Esistenza di procedure per garantire l'utilizzo di equipaggiamenti adeguati e in buono stato in ogni operazione (procedure di acquisizione, verifica e impiego corretto in ogni operazione);

⁴ La definizione di questo indicatore è correlata all'assunzione che in generale i passeggeri con disabilità e i passeggeri con mobilità ridotta vengono fatti uscire dall'aeromobile dopo tutti gli altri passeggeri.

⁵ Nel caso di passeggeri non prenotati, il gestore aeroportuale e il vettore aereo fanno il possibile per assicurare i servizi di assistenza richiesti ma ovviamente non sono garantite le stesse prestazioni del servizio nel caso che la prenotazione sia stata effettuata nei modi e tempi stabiliti dal Regolamento.

Target: in questo caso non si può stabilire un target numerico, ma bisogna verificare che esistano le procedure sopra indicate e che siano efficaci e seguite;

- **Indicatore:** Esistenza di procedure per garantire l'impiego di personale adeguatamente formato per ogni servizio di assistenza (in condizioni normali e di emergenza, a terra e a bordo);

Target: in questo caso non si può stabilire un target numerico, ma bisogna verificare che esistano le procedure sopra indicate e che siano efficaci e seguite;

3. *Informazioni presso i punti vendita:*

Le informazioni essenziali per poter conoscere, prenotare e richiedere i servizi di assistenza, e le politiche di sicurezza praticate da ogni vettore devono essere accessibili, in particolare deve essere garantita l'accessibilità rispetto alle disabilità sensoriali (visive e uditive) e motorie.

- **Indicatore** Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali;

Target: questo numero deve tendere al 100%;

- **Indicatore:** Completezza: numero dei servizi disponibili, delle eventuali restrizioni e condizioni per cui esistono istruzioni e informazioni accessibili rapportato al numero totale;

- **Target:** questo numero deve tendere al 100%;

4. *Informazioni in aeroporto:*

Le informazioni essenziali per poter richiedere i servizi di assistenza (dai punti designati), e per poter avere le informazioni sui voli, per poter usufruire dei servizi dell'aeroporto (bar, ristoranti, etc...), per poter avere le informazioni sui bagagli, devono essere accessibili alle persone con le diverse tipologie di disabilità, in particolare deve essere garantita l'accessibilità rispetto alle disabilità sensoriali (visive e uditive) e motorie.

- **Indicatore** Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali;

Target: questo numero deve tendere al 100%;

- **Indicatore** Completezza: numero dei servizi disponibili, delle eventuali restrizioni e condizioni per cui esistono istruzioni e informazioni accessibili rapportato al numero totale;
- **Target:** questo numero deve tendere al 100%;

5. Informazioni in volo:

Le informazioni essenziali per poter richiedere i servizi di assistenza (a bordo), e per poter avere le informazioni sulle procedure di emergenza (briefing, equipaggiamenti di sicurezza) devono essere accessibili, in particolare deve essere garantita l'accessibilità rispetto alle disabilità sensoriali (visive e uditive) e motorie.

- **Indicatore** Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali;
- **Target:** questo numero deve tendere al 100%;
- **Indicatore** Completezza: numero dei servizi disponibili, delle eventuali restrizioni e condizioni per cui esistono istruzioni e informazioni accessibili rapportato al numero totale;
- **Target:** questo numero deve tendere al 100%;

6. Comunicazione con i passeggeri:

- **Indicatore:** numero delle risposte nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione (per il vettore per le richieste di motivazione del rifiuto al trasporto il Regolamento stabilisce il tempo limite di cinque giorni)
Target: questo indicatore deve tendere al 100%
- **Indicatore:** numero dei reclami rispetto al traffico totale di passeggeri disabili e di passeggeri con mobilità ridotta (questo indicatore opportunamente adattato è applicabile sia al vettore che al gestore aeroportuale)
Target: questo indicatore deve tendere a 0%.

5. Monitoraggio delle prestazioni e della qualità dei servizi di assistenza

Il gestore aeroportuale ed il vettore devono predisporre regolari (quindi periodiche) attività di monitoraggio (review/audit) dei servizi erogati, per verificare che gli standard di qualità stabiliti siano rispettati.

Per standard di qualità dei servizi si intendono sia le procedure operative che i livelli minimi di qualità dei servizi di assistenza, concordati al momento del contratto di fornitura degli stessi.

Le organizzazioni che forniscono i servizi di assistenza devono a loro volta predisporre un sistema di monitoraggio interno delle prestazioni dei servizi erogati e dovrebbero anche poter fornire dati, su richiesta ai gestori aeroportuali.

Le attività di monitoraggio sistematico delle prestazioni dei servizi di assistenza dovrebbero essere integrate anche attraverso attività di verifica diretta della qualità dei servizi percepita dai passeggeri.

6. Elenco delle Associazioni di persone disabili e di persone con mobilità ridotta che hanno contribuito all'elaborazione di questo allegato

1. Associazione Disabili Visivi
2. Assofly
3. Associazione Sipuò
4. CID.UE
5. CND
6. FAND
7. FISH
8. I.LI.TEC
9. Lega Arcobaleno
10. Sunfly

7. Documentazione di riferimento

- [1] ECAC/CEAC Doc. 30 Part I, Section 5 and Annexes E, F, J, K, N
- [2] Health and Safety Executive UK - SIM 05/2007/07, Manual handling risks during assistance of disabled passengers boarding or disembarking aircraft

ALLEGATO 2

Formazione del personale di assistenza ai passeggeri PRM

Introduzione

1. Personale che deve essere formato
2. Programma di formazione del personale che si interfaccia con il pubblico viaggiante
3. Programma di formazione del personale che deve prestare direttamente l'assistenza
4. Un esempio di programma di formazione
5. Elenco delle Associazioni di persone disabili e di persone con mobilità ridotta che hanno contribuito all'elaborazione di questo allegato
6. Documentazione di riferimento.

Introduzione

All'Art. 11 "Formazione" il Regolamento CE 1107/2006 prescrive che sia i vettori aerei che i gestori aeroportuali devono assicurare che il proprio personale, o quello di una eventuale società terza che fornisce l'assistenza ai passeggeri disabili e ai passeggeri con mobilità ridotta, sia in grado di soddisfare le necessità di tali passeggeri a seconda della rispettiva disabilità.

I vettori e i gestori devono fornire a tutto il proprio personale che lavora a diretto contatto con i viaggiatori, una formazione incentrata sulle diverse disabilità, sulle rispettive esigenze di ciascun tipo di disabilità e sulla uguaglianza nei confronti della disabilità, devono assicurare anche a tutti i nuovi dipendenti una formazione sulla disabilità e devono prevedere inoltre opportuni corsi di aggiornamento.

Per quanto sopra i vettori aerei e i gestori aeroportuali hanno una responsabilità diretta per quanto riguarda la formazione del proprio personale, ed indiretta per il personale di eventuali società subappaltatrici a cui si rivolgessero per ottenere i servizi di assistenza ai passeggeri disabili e ai passeggeri con mobilità ridotta. In questo secondo caso, i vettori e i gestori sono responsabili della qualità dei servizi di assistenza prestati dall'eventuale società subappaltatrice, quindi devono predisporre una forma di controllo di tale operato, ad esempio attraverso la definizione degli standard di qualità dei servizi di assistenza al momento della definizione del contratto e/o, sempre ad esempio, anche attraverso verifiche sui servizi erogati.

Scopo del presente allegato alla Circolare GEN 02 "" è quello di fornire ai gestori aeroportuali, agli operatori aerei e a eventuali società subappaltatrici, una linea guida sui cui principi basare i rispettivi programmi di formazione del personale che dovrà assistere i passeggeri disabili e i passeggeri con mobilità ridotta.

1. Personale che deve essere formato

In generale, tutto il personale che deve avere dei contatti o assistere i passeggeri ed in particolare i passeggeri in situazione di disabilità e i passeggeri con mobilità ridotta, deve essere adeguatamente formato.

Sia il gestore aeroportuale che il vettore aereo possono rivolgersi ad una società esterna per l'erogazione dei servizi di assistenza e comunque anche in tal caso, entrambi sono responsabili del fatto che il servizio erogato sia adeguato alle diverse situazioni di disabilità e

che tale personale conosca le necessità correlate a ciascuna situazione di disabilità e si comporti conseguentemente.

L'obbligo della formazione del personale di assistenza entrerà in vigore dal mese di Luglio 2008, pertanto a quella data tutto il personale che fornirà i servizi di assistenza dovrà aver ricevuto una formazione adeguata. La formazione di tutta l'organizzazione potrebbe richiedere tempi molto più lunghi di quello rimanente fino alla data suddetta, quindi in una prima fase sono accettabili soluzioni alternative che però garantiscano al minimo quanto previsto dal Regolamento e cioè che almeno la parte di personale che presta l'assistenza sia formato. Ad esempio il gestore aeroportuale potrebbe individuare nella propria organizzazione i ruoli direttamente coinvolti nei servizi di assistenza e affidare l'incarico in un prima fase, a una parte del personale in quei ruoli, provvedendo entro la data del 26 Luglio 2008 alla formazione del personale così individuato; successivamente dovrà provvedere, attraverso un definito piano di adeguamento, al rimanente personale.

In ogni caso è raccomandato che tutto il personale nuovo assunto, a partire dal 26 luglio 2008, sia formato sulle tematiche relative alla disabilità e sulla assistenza ai passeggeri in situazione di disabilità al fine di assicurare nel tempo, nell'ambito di tutta l'organizzazione, la diffusione dei principi di uguali diritti e di non discriminazione che sono alla base del Regolamento stesso.

Per le attività di formazione ed aggiornamento del personale, i gestori aeroportuali, le compagnie di navigazione aerea e tutte le altre organizzazioni che forniscono i servizi di assistenza e supporto ai passeggeri disabili e ai passeggeri con mobilità ridotta, potranno avvalersi nelle fasi di progettazione e/o di realizzazione, della collaborazione e/o partecipazione di quelle realtà del privato sociale, che hanno specifiche finalità e competenze in materia di disabilità. Tale opportunità può concorrere ad elevare il livello di qualità del servizio di assistenza, anche attraverso l'adozione di modalità di interazione e di confronto tra e con le diverse tipologie di disabilità.

La formazione dovrà tenere conto delle esigenze specifiche, che si possono presentare in considerazione delle condizioni individuali, dell'età o di specifici momenti della vita di ciascuno. I dati relativi a quegli eventi che hanno determinato, nell'erogazione dei servizi di assistenza, deviazioni rispetto agli standard di qualità stabiliti, o addirittura che hanno causato dei reclami, possono essere utilizzati per adeguare e migliorare i programmi di formazione.

Ogni organizzazione deve registrare e mantenere i dati relativi alla formazione del proprio personale e deve quindi gestire con cadenze stabilite, i corsi di aggiornamento.

2. Programma di formazione del personale che si interfaccia con il pubblico viaggiante

Il personale al quale ci si riferisce in questo paragrafo è ad esempio il personale del check in, o il personale della security o dei banchi di informazione o delle biglietterie, delle attività commerciali, quindi di tutto il personale che viene contattato dal pubblico viaggiante, incluso quindi i passeggeri con disabilità e i passeggeri con mobilità ridotta. In sostanza si tratta di personale che deve essenzialmente comunicare e fornire indicazioni ai passeggeri, ad eccezione del personale di security che deve anche effettuare ispezioni fisiche.

Questo personale non è deputato a prestare direttamente l'assistenza, come ad esempio accompagnare il passeggero disabile, o trasferire il passeggero con disabilità motoria da una sedia a ruota ad un'altra o dalla sedia a ruote al posto in aereo.

Il personale di questa categoria può essere sia personale del vettore che personale che in aeroporto lavora alle dipendenze dirette del gestore o di una società subappaltatrice.

Il programma di formazione dovrà comprendere, come minimo, i seguenti argomenti che dovranno essere adattati a seconda che si tratti di personale di terra o di bordo:

- Conoscenza generale di tutta la normativa applicabile, Regolamenti Comunitari, Documentazione ICAO, ECAC, IATA, in particolare il Doc. 30 ECAC con gli Annessi E, F, J, K ed N; (L67/2006 datata 1/03/2006 "Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni", Art. 14 Convenzione Europea dei Diritti dell'uomo, ICF, documento emanato dall'OMS il 22 Maggio 2001, Convenzione ONU Tutela dei diritti delle persone con disabilità del 13/12/2006)
- Conoscenza delle diverse disabilità, con particolare riguardo alle specifiche barriere da fronteggiare in ciascun caso e quindi alle esigenze di ciascuna;
- Comportamenti e metodi di comunicazione con i passeggeri disabili e con i passeggeri con mobilità ridotta con particolare riguardo ai metodi di comunicazione con i passeggeri con disabilità sensoriali e con i passeggeri con disabilità intellettive (i.e. learning disability);
- Conoscenza di comportamenti da adottare nel caso di presenza di cani-guida;
- Conoscenza, nei vari casi, di quali comportamenti e misure adottare nel caso di procedure di emergenza in aeroporto o a bordo nel caso del personale navigante dei vettori aerei; in questo secondo caso ci si riferisce soprattutto all'integrazione dell'addestramento previsto per il personale navigante nelle situazioni di emergenza con argomenti ed esercitazioni riguardanti la presenza di persone disabili e di persone

con mobilità ridotta nella gestione di una procedura di emergenza (come ad esempio nel caso dell'evacuazione rapida della cabina, etc...);

- Conoscenza, nei vari casi, di quali comportamenti e misure adottare al verificarsi di situazioni impreviste come ad esempio "scalo non previsto", cambio dei voli, perdita di voli in coincidenza, etc...

La profondità con cui trattare gli argomenti summenzionati ed eventualmente integrarli con esercitazioni pratiche è anche collegata a questioni di sicurezza del volo, come nel caso del personale navigante dei vettori, oppure a conoscenze e tecniche specifiche di ispezione come nel caso del personale di security. Per quest'ultimo l'Annex F del Doc. 30 ECAC fornisce utili indicazioni per gli argomenti e le tecniche che devono essere note al personale di security nel caso di ispezioni a passeggeri disabili e a passeggeri con ridotta mobilità.

Limitatamente all'organizzazione dei vettori aerei, si è individuata una particolare categoria del personale che ha contatto con il pubblico viaggiante, anche se non direttamente, ma attraverso l'assunzione di responsabilità che comporta il trasporto in aereo dei passeggeri, incluso quindi anche quelli con delle disabilità o riduzioni di mobilità, questa è la categoria del personale navigante di condotta. Relativamente al Regolamento CE1107/2006, per questa parte del personale del vettore si raccomanda una formazione teorica sulla parte normativa che consenta quindi di approfondire adeguatamente il tema dei diritti dei passeggeri disabili e dei passeggeri con mobilità ridotta.

3. Programma di formazione del personale che deve prestare direttamente l'assistenza

Questo paragrafo si riferisce al personale che deve prestare direttamente l'assistenza, quindi si tratta ad esempio del personale che accompagna il passeggero disabile e il passeggero con mobilità ridotta, o che aiuta il passeggero a trasferirsi da una sedia a ruote ad un'altra o da una sedia a ruote al posto in aereo, o che assiste il passeggero disabile e il passeggero con mobilità ridotta nelle operazioni di imbarco/sbarco e di ritiro dei bagagli.

Rientra in questa categoria il personale in aeroporto, ma per alcuni aspetti anche il personale navigante dei vettori aerei, infatti una volta che il passeggero è a bordo, se ad esempio ha bisogno di essere accompagnato ai servizi igienici, o se deve essere assistito nel corso di eventuali procedure di emergenza, riceverà l'assistenza necessaria per spostarsi dal personale di cabina del vettore aereo.

Per la parte di personale che presta direttamente l'assistenza, il programma di formazione sarà composto da quanto previsto nel paragrafo 2 di questo allegato opportunamente

integrato dalla conoscenza, non solo dei diversi tipi di disabilità, ma anche delle forme di assistenza più adeguate in ciascun caso, come ad esempio:

- (a) assistere un passeggero che utilizza una sedia a ruote a trasferirsi in un'altra sedia a ruote;
- (b) assistere un passeggero disabile o un passeggero con mobilità ridotta che viaggia con un cane di assistenza (a questo riguardo è importante conoscere i comportamenti da avere con il cane di assistenza e cosa attendersi da questo);
- (c) assistere un passeggero disabile visivo scortato da una cane guida (anche in questo caso bisogna conoscere i comportamenti e il ruolo del cane-guida e bisogna inoltre trattare l'argomento sia per il personale di terra che per il personale navigante del vettore aereo);
- (d) conoscere e saper usare i vari tipi di strumenti e equipaggiamenti che si utilizzano per le disabilità motorie e quelli che si utilizzano per le disabilità sensoriali;
- (e) conoscere le diverse procedure di imbarco e sbarco mediante i vari dispositivi che si possono utilizzare per queste operazioni, incluse anche eventuali procedure di imbarco e sbarco manuali (quando è necessario seguirle, i rischi correlati, etc...). Approfondimenti su procedure ed equipaggiamenti di imbarco e sbarco si possono trovare nel documento Rif. [2];
- (f) aspetti psicologici come ad esempio il possibile senso di vulnerabilità che provano alcuni passeggeri disabili soprattutto in occasione della prima esperienza di viaggio, a causa della dipendenza dall'assistenza fornita;
- (g) primo soccorso.

Il programma di formazione che deve essere erogato al personale che presta direttamente assistenza ai passeggeri disabili e ai passeggeri con mobilità ridotta, deve necessariamente includere delle esercitazioni pratiche con le quali efficacemente integrare la parte teorica.

4. Un esempio di programma di formazione

In questo paragrafo si vuole fornire una guida non prescrittiva che indichi quali argomenti al minimo includere nel programma di formazione del personale che presta assistenza ai passeggeri disabili e ai passeggeri con mobilità ridotta nel trasporto aereo.

Premessa una base formativa comune, evidentemente ogni organizzazione deve impostare il proprio programma adeguandolo alla rispettiva realtà organizzativa e tenendo conto di esigenze formative diverse come quelle del personale che entra in contatto con il personale disabile e con il personale con mobilità ridotta, rispetto al personale che presta direttamente assistenza, o fra il personale di terra e il personale di bordo e tenendo conto anche della realtà logistica dell'aeroporto su cui si opera.

Altro importante principio da seguire è che tutti i programmi, sia nella parte teorica che pratica, devono prevedere formazione per le tre principali classi di disabilità: motorie, sensoriali, intellettive.

Un corso dovrebbe quindi trattare

Parte I (per tutti)

Normative di riferimento

Le disabilità motorie e le barriere

Le disabilità sensoriali e le barriere

Le disabilità intellettive e le barriere

Altre disabilità (visibili o invisibili) che possono determinare una riduzione della mobilità

I comportamenti e la comunicazione:

aspetti generali

aspetti specifici

Classificazione in relazione ai bisogni di assistenza

Procedure normali (queste variano in relazione alla funzione del personale cui si rivolge il corso):

assegnazione posti

briefing a bordo

ispezioni di security

gestione di situazioni legate a ritardi, cambio voli, perdita del volo in coincidenza, etc...

procedure in caso di rifiuto dell'assistenza

stivaggio/imbarco dei dispositivi di mobilità o in generale di dispositivi per le disabilità

Procedure di emergenza

A bordo (sono specifiche del tipo di aeromobile e della Compagnia aerea)

In aeroporto (sono specifiche di ogni aeroporto)

Comportamenti e ruolo del cane di assistenza e del cane-guida

Parte II (per il personale che presta assistenza)

Cenni di anatomia della schiena e dell'apparato muscolo-scheletrico, per conoscere rischi connessi allo spostamento manuale di persone con disabilità motorie

Aspetti psicologici :

- la normalità della diversità: disabili, nani, obesi, cardiopatici, etc
- disabilità e/o bisogni: l'autonomia

- essere soggetti, non oggetti
- l'ambiente circostante e l'impatto fisico e psicologico per la persona con disabilità

Conoscenza e utilizzo dispositivi di mobilità (differenza tra protesi, protesi/ausilio)

Conoscenza e utilizzo dispositivi di imbarco/sbarco

Conoscenza e utilizzo altri dispositivi

Accompagnare un disabile visivo (in aeroporto o a bordo per es ai servizi igienici)

Accompagnare un disabile motorio (in aeroporto o a bordo per es ai servizi igienici)

Assistere il passeggero disabile e il passeggero con mobilità ridotta in una condizione di emergenza (a bordo)

Tecniche di primo soccorso

Parte III Esercitazioni pratiche (ovviamente adeguate alla parte di programma cui si riferiscono, cioè di Parte I o di Parte II)

5. Elenco delle Associazioni di persone disabili e di persone con mobilità ridotta che hanno contribuito all'elaborazione di questo allegato

1. Associazione Disabili Visivi
2. Assofly
3. Associazione Sipuò
4. CID.UE
5. CND
6. FAND
7. FISH
8. I.LI.TEC.
9. Lega Arcobaleno
10. Sunfly

6. Documentazione di riferimento

- [1] ECAC/CEAC Doc. 30 Part I, Section 5 and Annexes E, F, J, K, N
- [2] Health and Safety Executive UK - SIM 05/2007/07, Manual handling risks during assistance of disabled passengers boarding or disembarking aircraft