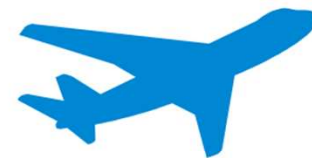


# Webinar

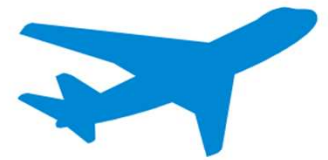
## Formazione Agenti di Viaggio e Tour Operator prenotazioni assistenze PRM 3 Marzo 2023

[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)



# I codici IATA per la richiesta di assistenza nelle prenotazioni

Presentato da Stefania Tomasini -IATA-

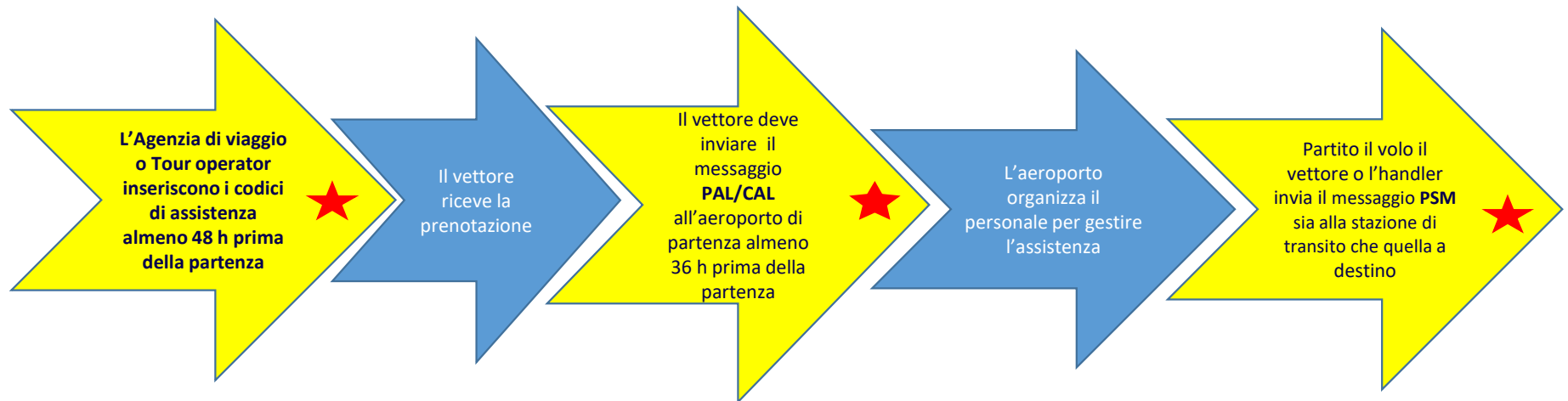


## Regolamentazione e Prenotazione perché e' importante

### ART 6

1. I vettori aerei, i loro agenti o gli operatori turistici adottano tutte le misure necessarie per fare in modo di ricevere le notifiche di richiesta di assistenza da parte delle persone con disabilità o a mobilità ridotta in tutti i loro punti vendita nel territorio degli Stati membri cui si applica il trattato, compresa la vendita per telefono o via Internet.

2. Quando un vettore aereo, un suo agente o un operatore turistico riceve una notifica di richiesta di assistenza almeno quarantotto ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, egli trasmette le informazioni in questione almeno trentasei ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata:





# Codici di assistenza per le prenotazioni

## (Risoluzione IATA 700)

### **WCHR**

Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti 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 ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.

### **WCHC**

Passeggero non deambulante, che viaggia con la propria sedia a ruote e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto, durante tutte le fasi di imbarco e sbarco del volo, inclusa la permanenza a bordo dell'aereo e fino al termine del volo e all'arrivo a destinazione

### **DEAF**

Passeggero con limitazioni parziali o totali nell'udito e nella comunicazione verbale

### **BLIND**

Passeggero con limitazioni parziali o totali nella vista

### **DPNA (Disable Passenger Needing Assistance)**

Passeggero con limitazioni cognitive, nell'intelletto e comportamentali (Autismo demenza senile Alzheimer etc)

### **Importante :**

*nella prenotazione quando il passeggero viaggia da solo ci potrebbe essere la necessita' di inserire due codici es. WCHR e DPNA, Nel caso in cui oltre a non poter camminare per lunghe distanze, il passeggero ha anche una patologia tipo Alzheimer o demenza senile )*

## Cosa bisogna sapere e tenere in considerazione quando parliamo di assistenze

Grandezza di un aeroporto	➔	Se si tratta di hubs le distanze sono lunghe tra check in e imbarchi Magari ci sono delle scale se hanno livelli diversi	==	<b>WCHR o WCHS</b>
Non tutti gli aerei sono parcheggiati alle uscite d'imbarco	➔	Possono essere parcheggiati a remoto Devono fare le scale	==	<b>WCHS</b>
Non tutti gli aeroporti hanno i loading bridges per gli imbarchi	➔	Potrebbero fare le scale per arrivare al bus Sicuramente fare le scale per arrivare a bordo	==	<b>WCHS</b>
Hanno vergogna a chiedere l'assistenza Per tanti motivi (culturali / non hanno mai Volato /non parlano la lingua /anziani) E' un viaggio che prevede un transito	➔	Si potrebbero perdere	==	<b>WCHR o WCHS</b>





## Esempio di prenotazione con richiesta di assistenza e informazione supplementare

- Address
  - Communications Reference Message Identifier
  - Record Locator Names
  - Arrival Information Segment Information
  - Auxiliary Services
  - Supplementary Information
  - Supplementary Information
  - Ending pattern
- PARRMAF
  - .SYDRMQF 181517 PDM
  - SYDQF218A16APR
  - 1HALE/DAVIDMR 1HALE/CYNTHIAMRS ME003F12MAY BEY
  - AF621C15MAY LHRC DG NN2/1030 1030
  - HTL AF NN1 PAR IN15MAY OUT17MAY DBLB MODR SHTL
  - SSR WCHR AF NN1 LHRC DG 0621C15MAY-1HALE/DAVIDMR
  - OSI AF HALE ELDERLY MAN DPNA DEMENTIA
  - NNNN



## Altri codici da inserire a quelli di assistenza

**Cani guida e da assistenza riconosciuti**

**SVAN**

**Equipaggiamento da trasportare previa autorizzazione del vettore e certificazione medica**

**OXYG** (Oxygen)

**STCR** (Stretcher Passenger)

**AOXY** (Airline Supplied Oxygen)

**POXY** (Passenger Own Oxygen)

**PPOC** (Personal Portable Oxygen Concentrator)

**Codici del tipo di sedia a route , per capire se si puo' trasportare in stiva e per avvisare gli operatori di servizi (handlers)**

**WCBD** (Non-spillable battery)

**WCBW** (Wet cell battery)

**WCMP** (Manual Power)

**WCLB** (Lithium battery)

**Altri codici che possono aiutare a spiegare la situazione del passeggero insieme al codice MEDA**

**LEGL** (Left Leg in cast)

**LEGR** (Right Leg in cast)

**LEGB** (Both legs in cast)

**MEDA** (Medical case)



# I siti dei tre vettori italiani il progetto One Click Away

L'Ente regolatore ENAC insieme a IATA, i vettori italiani e le associazioni di categoria sulla disabilità definiscono un nuovo sistema per rendere più semplice l'accesso alle informazioni utili per come richiedere l'assistenza nei loro siti web.

Il 3 Dicembre 2022, Giornata internazionale dei diritti delle persone con disabilità giornata nasce ufficialmente il progetto

**«One Click Away»**





## «One Click Away» in pillole...

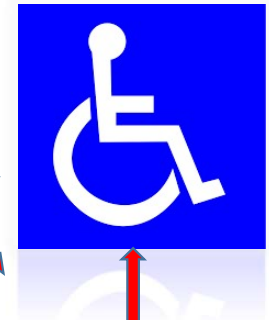
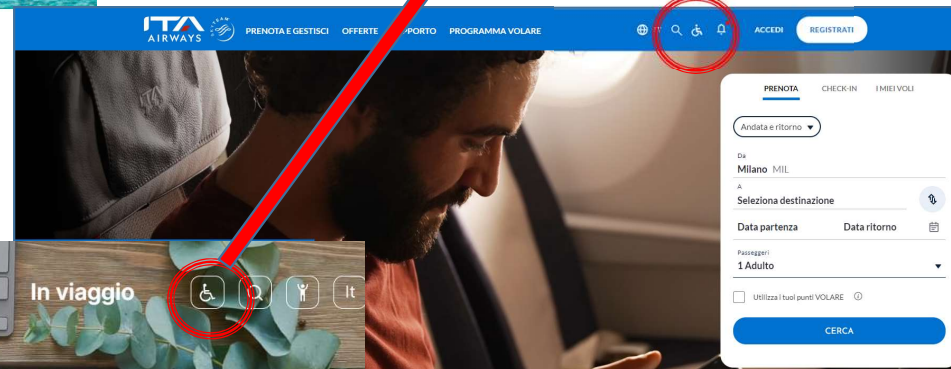
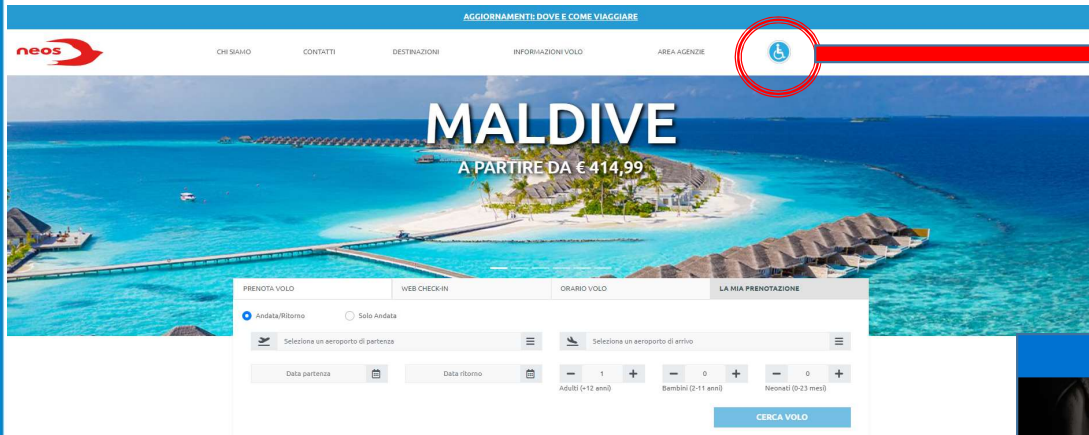
ITA Airways NEOS ed Air Dolomiti hanno aderito a questo progetto. Dove la pagina con le informazioni sono uguali per tutti e tre i siti. Differiscono solo per dell'esigenze operative specifiche

Fornisce informazioni chiare e uniformi per tutti gli operatori (Agenzie di viaggio e Tour Operator)

Garantisce maggiore efficienza per il vettore aereo ed il sistema aeroportuale

Consente la piena accessibilità del passeggero nell'accedere rapidamente alle informazioni richieste

# L'accesso attraverso un One Click !



# L'ordine delle informazioni di tutti e tre i vettori sono le seguenti :



Assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta



Diritti e Responsabilità del passeggero



Prenotazione e Assegnazione Posti - Accompagnatore



Documentazione Sanitaria e Idoneità al Volo



Check-in Online

INFORMAZIONI DI VIAGGIO DE JANEIRO, NUOVO VOLO A PARTIRE DAL 29 OTTOBRE

VEDI TUTTE



PRENOTA E GESTISCI OFFERTE SUPPORTO VOLARE

IT Q A ACCEDI

## ASSISTENZA

Se sei un passeggero a ridotta mobilità o con disabilità puoi richiedere la tua assistenza in fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo contattando dall'Italia il Team Dedicato ITA Airways al numero gratuito da rete fissa o da cellulare 800 936090 (lunedì-venerdì 09:00-20:00; sabato, domenica e festivi 09:00-17:00 orario locale in Italia) o scrivendo al seguente indirizzo e-mail [prenotazione.assistenza@ita-airways.com](mailto:prenotazione.assistenza@ita-airways.com) al più tardi entro 48 ore dall'orario di partenza del volo. Per contatto dall'estero verifica [qui](#)

La richiesta preventiva di assistenza presentata al vettore con cui si viaggia ha lo scopo di consentire, al vettore stesso, la verifica della tipologia di passeggero che dovrà trasportare (per garantirne la sicurezza) e di monitorare il riempimento dei posti a bordo, individuati per la collocazione dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, che in base alle normative comunitarie non possono superare un numero stabilito che varia in base al tipo ed alla configurazione dell'aeromobile.

Ti informiamo che se il volo fosse operato da aeromobile di compagnia terza, potrebbero non essere disponibili, o differire, alcuni servizi di assistenza (ad es. sedile a ruote a bordo).

Contatta il nostro Team Dedicato ai numeri e orari sopra citati per ulteriori dettagli sul tuo volo.





Sedia a Ruote, Scooter e altri Ausili per la Mobilità



Dimensioni massime delle Sedie a Ruote



Cani Guida e da Assistenza riconosciuti



Trasporto con Barella



Apparato di Ossigenoterapia



Se sei un passeggero con disabilità o ridotta mobilità puoi richiedere la tua assistenza in fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo accedendo alla sezione "LA MIA PRENOTAZIONE", al più tardi entro 48 ore dalla partenza del volo.

Qualora la tua richiesta sia stata effettuata oltre le fasce orarie sopraindicate, verrà immediatamente evasa durante gli orari di apertura dei nostri servizi. La richiesta preventiva di assistenza presentata al vettore con cui si viaggia ha lo scopo di consentire, al vettore stesso, la verifica della tipologia di passeggero che dovrà trasportare (per garantirne la sicurezza) e di monitorare il riempimento dei posti a bordo, individuati per la collocazione dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, che in base alle normative comunitarie non possono superare un numero stabilito che varia in base al tipo ed alla configurazione dell'aeromobile. Ti informiamo che se il volo è operato da aeromobile di compagnia terza, potrebbero non essere disponibili, o differire, alcuni servizi di assistenza (ad es. sedie a ruote a bordo).

Contatta la nostra Chat Box di Assistenza Neos dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00-18.00 orario locale in Italia per ulteriori dettagli sul tuo volo specifico.



Limitazione sui Dispositivi Medici



Assistenza a bordo dell'aeromobile



Restrizioni di Sicurezza



Come presentare un Reclamo



Progetto Autismo



Regolamento CE 1107/2006



Aggiornamenti

## Assistenza

Se sei un passeggero a ridotta mobilità o con disabilità puoi richiedere la tua assistenza in fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo contattando il nostro Sales Center al numero: 0039 045 2886140 oppure tramite email:

[salescenter@airdolomiti.it](mailto:salescenter@airdolomiti.it) al più tardi entro 48 ore dalla partenza del volo.

La richiesta preventiva di assistenza presentata al vettore con cui si viaggia ha la precedenza su quella presentata al vettore stesso. La verifica della



## Per finire :

E' importante fare domande aperte .

In allegato a questa documentazione avrete il documento Annesso 5 A leggermente modificato come riferimento per le diverse domande

E' importante consultare il sito degli aeroporti di partenza /transito/arrivo

E' importante far parlare il passeggero

Non ultimo ... E' importante anche il buon senso

Facciamo **tutti** parte della stessa catena che come scopo ha quello di erogare un servizio ad un passeggero per far si che la sua sia un' esperienza positiva ma soprattutto che ritorni!

*Riferimenti : EC 1107/06*

*Linee guide interpretative regolamentazione 1107/06*

*ECAC Documento 30 Capitolo 5/ Annex A*

*Risoluzione IATA 700 RP 1700b 1700c 1700d e 1700e*



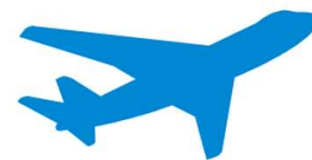


# Le assistenze PRM negli aeroporti italiani

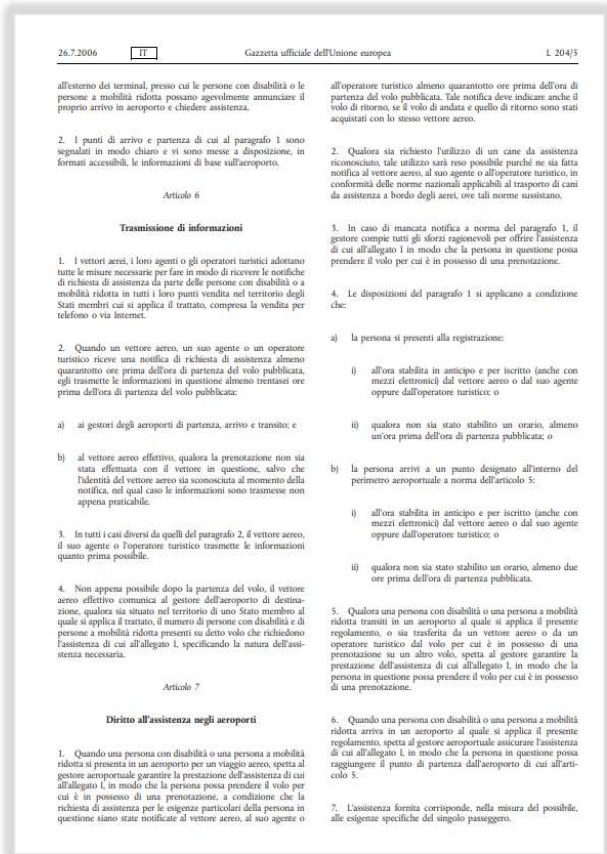
## Impatto sulle Operations in caso di mancata o errata pre-notifica

Presentato da Giovanna Giua - Aeroporti di Roma

Caterina Vecchi - SEA



# Cosa significa in pratica «ragionevole sforzo»?



Il Regolamento UE 1107/06 art. 7 stabilisce che «...spetta al gestore aeroportuale garantire la prestazione dell'assistenza [...] in modo che la persona possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione, **a condizione che** la richiesta di assistenza [...] siano state notificate al vettore aereo, al suo agente all'operatore turistico **almeno quarantotto ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata [...]**»

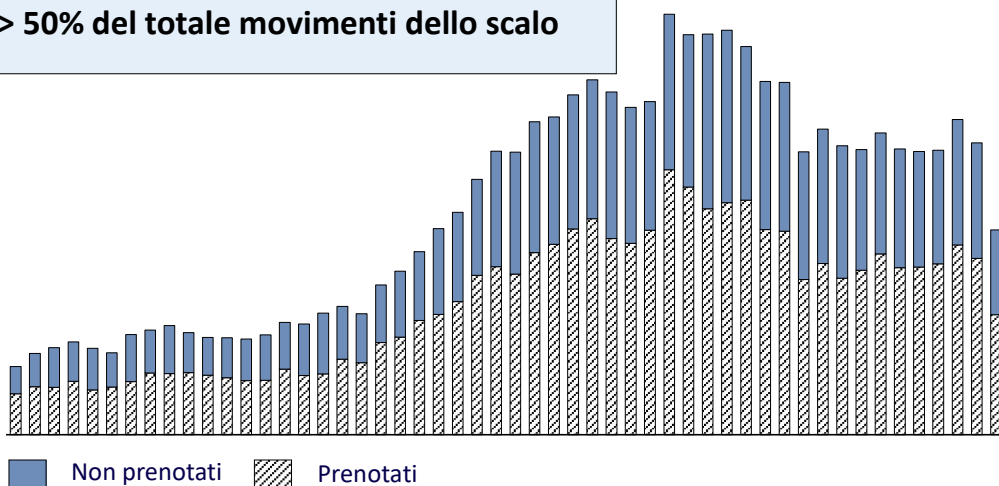
**In caso di mancata notifica [...] il gestore compie tutti gli sforzi ragionevoli per offrire l'assistenza [...] in modo che la persona possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione.**

Negli scali italiani  
le assistenze regolarmente prenotate sono meno  
del 60% dell'attività totale



# Quanto pesa la mancata prenotazione delle assistenze?

1.032 assistenze medie/giorno  
**NBKD > 40%** | ~ 400 PRM medi/giorno  
**> 50% del totale movimenti dello scalo**



## Quali gli effetti della mancata pre-notifica?

- indisponibilità / disponibilità non congrua di **personale, mezzi e attrezzature** per effettuare il servizio
- distrazione di personale e attrezzature su servizi non prenotati a **svantaggio dei prenotati**
- **lunghe attese e travel experience** negativa

## E' una situazione LOSE – LOSE!

- Passeggero non soddisfatto
- Perdita di puntualità
- Mancato riacquisto di un viaggio
- Scelta di forme di trasporto individuali (automobile)



# Cosa considerare quando si propone un'assistenza?



L'assistenza è un processo lungo e complesso



## Estensione dell'infrastruttura

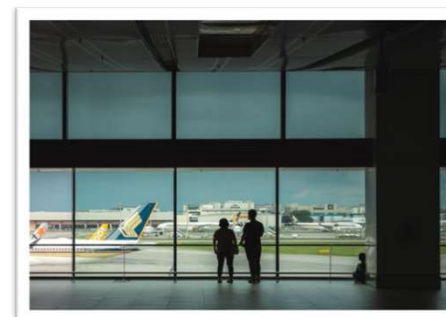
La dimensione di un scalo è fattore da tenere in considerazione quando si prenota o si propone un'assistenza

**Condiziona le percorrenze e può rendere difficile muoversi nello scalo**

## Complessità dei processi operativi

Lo svolgimento di operazioni a piazzola remota richiede l'impiego di mezzi speciali

**Condiziona i tempi dell'assistenza**



## Tipo di viaggio

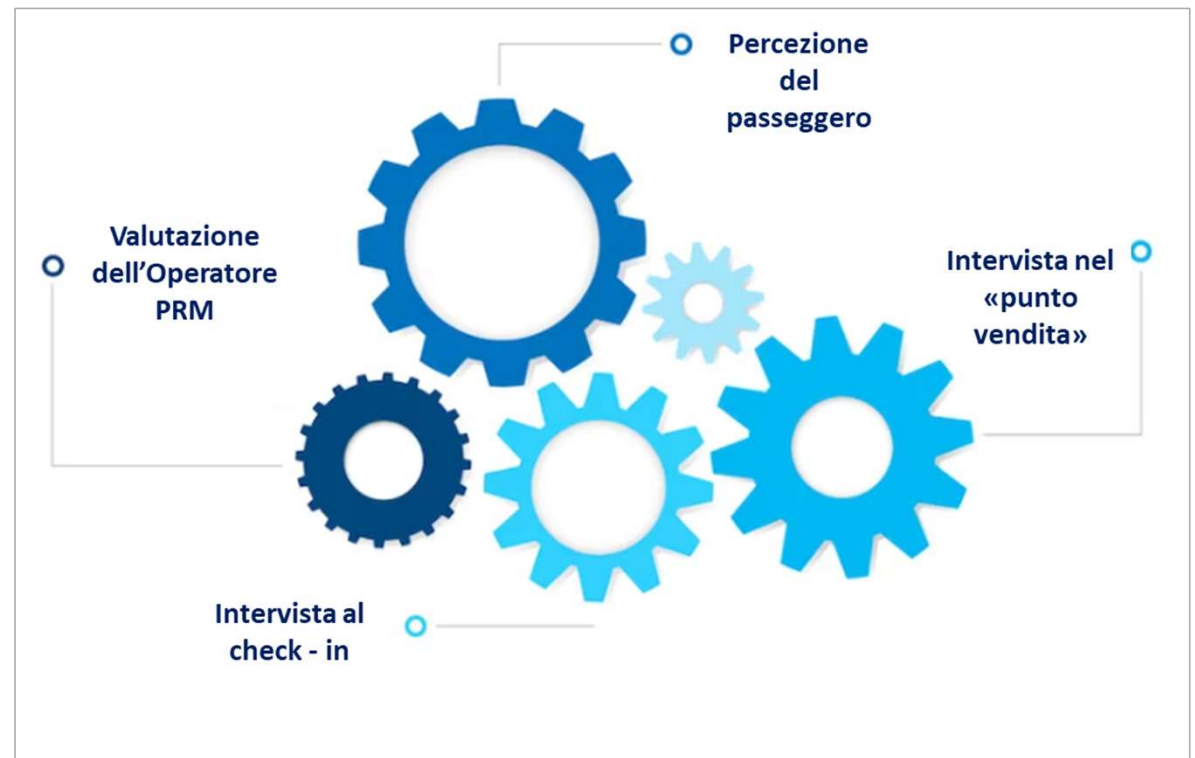
In caso di transito o di acquisto di biglietti non congiunti (transito falso) è necessario considerare un tempo di connessione adeguato

**Condiziona la fattibilità del servizio**

## Qual è la funzione dei codici IATA?

Ad ogni codice IATA corrisponde una modalità di erogazione del servizio a terra e in volo

*L'attribuzione del codice è un processo complesso a più attori nel quale tutti gli step sono importanti per la giusta accoglienza e per la personalizzazione del servizio*



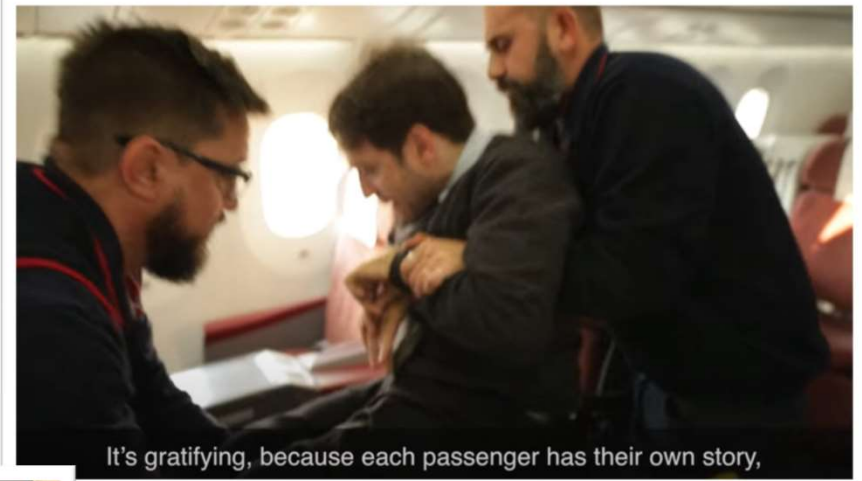
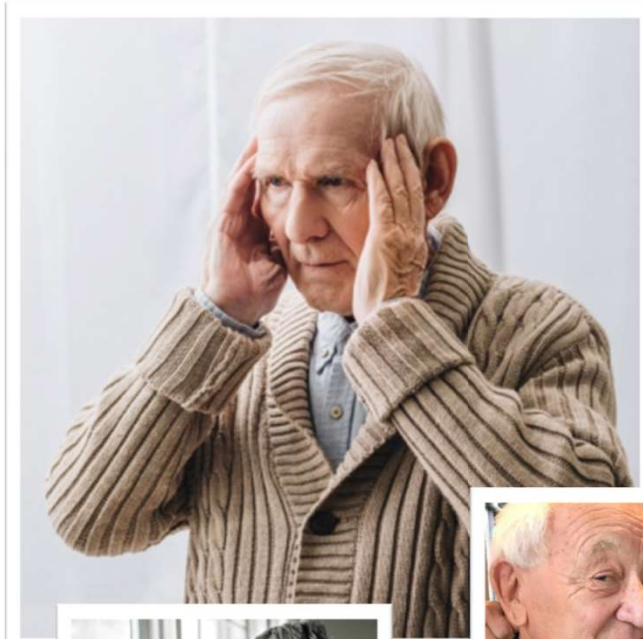
## Quali conseguenze può avere un errato uso dei codici IATA?

CODICE		ANOMALIA	EFFETTO		
WCHR	vs	WCHS	Arrivo sottobordo senza ambulift	Lunghe attese per passeggero e per Compagnia aerea	●
WCHS	vs	WCHR	Impegno di mezzi non necessario	Possibile criticità nella disponibilità per altre assistenze	●
WCHS	vs	WCHC	Invio di un solo operatore	Lunghe attese per passeggero e per Compagnia aerea	●
WCHC	vs	WCHS	Impegno di personale non necessario	Possibile criticità nella disponibilità per altre assistenze	●
WCHR	vs	<b>BLIND</b>	Impiego di personale con sedia a ruote	Servizio non adeguato	●
WCHR	vs	DPNA	Riferimento ad una procedura non coerente	Alto rischio di non rintracciabilità del passeggero nello scalo e al di fuori dello scalo	●

● Critico per qualità servizio e operations

● Critico per dignità del passeggero o safety

## Puoi farci dei casi concreti?



**I codici DPNA e WCHC vanno impiegati con responsabilità perché identificano fabbisogni molto critici**

Grazie per aver letto la presentazione! Se hai bisogno di chiarimenti risponderemo attraverso il tuo referente

[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

