

ALLEGATO 5-A: INFORMAZIONI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E PER LE PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA (PRM) CHE POTREBBERO USARE IL TRASPORTO AEREO PER LA PRIMA VOLTA O SALTUARIAMENTE

1. INTRODUZIONE

1.1. Le persone con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) dovrebbero godere delle stesse opportunità di viaggio per via aerea di ogni altro passeggero.

1.2. Negli Stati membri dell'UE questi diritti sono protetti ai sensi del Regolamento (CE) 1107/2006. Questo Regolamento stabilisce l'assistenza che sia l'aeroporto sia la compagnia aerea devono fornire e specifica che questa assistenza deve essere gratuita.

1.3. La maggior parte dei servizi di cui si avrà bisogno saranno forniti gratuitamente (ad es. l'assistenza per l'imbarco sull'aeromobile), pertanto al momento della prenotazione è importante verificare che non ci siano stati addebiti non pertinenti.

1.4. Gli Stati membri dell'ECAC, anche se non appartenenti all'UE, dovrebbero applicare disposizioni analoghe a quanto raccomandato dalla European Civil Aviation Conference (ECAC).

1.5. Per far sì che il viaggio sia privo di stress e il più confortevole possibile il passeggero dovrà assicurarsi di alcuni semplici punti da seguire:

a) Accertarsi di avere tutte le informazioni utili prima di finalizzare i programmi di viaggio

b) Essere realistici riguardo alle esigenze personali, in particolare se non è possibile percorrere lunghe distanze senza aiuto. Le distanze tra il banco di accettazione e le porte di imbarco possono essere molto lunghe. È altresì importante valutare la propria capacità di salire e scendere le scale in autonomia dentro l'aerostazione e in fase di imbarco sull'aeromobile.

c) Verificare che la compagnia aerea o il tour-operator o agente di viaggio siano in grado di soddisfare le sue esigenze per trasportare la sedia a ruote o apparati medici durante il viaggio. Informandoli delle proprie necessità ci si potrà assicurare che possano soddisfare la richiesta di assistenza più consona.

e) La richiesta dell'assistenza deve essere segnalata al momento della prenotazione o al più tardi entro le 48 ore prima del volo, in modo da consentire sia all'aeroporto che gestisce il servizio di assistenza a terra, sia al vettore che deve gestire la capacità a bordo, di organizzarsi.

f) I passeggeri che viaggiano con la propria sedia a route non devono dare per scontato che il personale conosca il modo migliore per sollevarli o trasferirli dalla propria sedia a quella di servizio o il posto a bordo - se non chiedono durante l'esercizio comunicalo tu. Negli stati Europei ed I paesi ECAC il personale aeroportuale riceve una formazione per effettuare in condizioni di sicurezza il sollevamento dei passeggeri; tuttavia è sempre meglio chiarire loro le tue necessità particolari .

1.6. Anche la compagnia aerea ha delle responsabilità per il passeggero con disabilità o ridotta mobilità. Entrambi devono fare la propria parte per rendere il viaggio il più possibile confortevole e senza stress.

1.7. In base agli accordi internazionali e alla normativa UE, la compensazione per la perdita o il danneggiamento del bagaglio personale (in cui sono compresi anche i supporti per la mobilità) è soggetto a limiti che potrebbero non coprire i costi reali di sostituzione o riparazione. Si raccomanda

di controllare, prima del viaggio, i limiti della eventuale assicurazione personale e assicurarsi che essa preveda la copertura per i danni ai supporti per la mobilità. Potrebbe anche essere necessario estendere la polizza assicurativa.

2. LE INFORMAZIONI CHE SERVONO

2.1. L'ASSISTENZA

2.1.1. Potrebbero essere disponibili in ogni Paese organizzazioni o agenzie specializzate nella preparazione di viaggi per le persone con disabilità; queste saranno in grado di dare consigli sui servizi offerti da vari aeroporti e compagnie aeree. A tal fine devono avere esperienza su come gestire le esigenze di passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta. Tali organizzazioni/agenzie potrebbero anche essere in grado di organizzare il viaggio con accordi diretti. In ogni caso, è sempre consigliabile consultare il sito dell'aeroporto di partenza

2.1.2. In alternativa, attraverso l'agenzia di viaggi o il personale dedicato alle assistenze per i passeggeri con disabilità o ridotta mobilità della compagnia aerea, è essenziale che al momento della prenotazione si richieda il tipo di assistenza necessaria da ricevere durante il viaggio. Questo per permettere che l'assistenza venga registrata come parte della prenotazione stessa. È consigliabile richiedere all'agenzia o al vettore una conferma scritta per garantire che la vostra richiesta sia stata riportata nei sistemi.

2.2. Tipi di assistenza

2.2.1. Le compagnie aeree utilizzano, a livello di prenotazione, un sistema di codifica riconosciuto a livello internazionale per l'identificazione del tipo di assistenza che gli operatori aeroportuali devono fornire a persone con disabilità e persone a mobilità ridotta.

Questi codici standard **da riportare nel SSR** (Special Service Request), e cioè nel modulo di richiesta dell'assistenza, sono:

WCHR: Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale durante le procedure di imbarco e sbarco, 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 durante le procedure d'imbarco e sbarco, necessitando 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, Distonia, etc.);

BLND/DEAF: Passeggero affetto da sindrome di Usher. In questo caso il passeggero, per questioni di sicurezza (safety) deve viaggiare con un accompagnatore.

2.2.3 OSI (Other Special Information)

L'accuratezza delle informazioni nella prenotazione sono di vitale importanza al fine di rendere il viaggio meno stressante possibile per il passeggero che richiede assistenza: tali informazioni sono necessarie sia per l'operatore aeroportuale che deve erogare il servizio di assistenza a terra, sia per il vettore per una gestione in totale sicurezza (safety) dell'assistenza. L'agente di viaggio, il tour operator il team dedicato del vettore dovrà cercare di avere più informazioni possibili dal passeggero o da chi ne fa le veci.

Il campo OSI è un campo *free text* che permette a chi esegue la prenotazione di inserire ulteriori informazioni sulla tipologia di assistenza necessaria.

Es. Se il passeggero è anziano insieme all'incapacità di percorrere lunghe distanze potrebbe anche soffrire di demenza o di qualche patologia non subito visibile; in questo caso è importante inserire nell'OSI il codice DPNA e una breve spiegazione della patologia.

2.2.4 ALTRI CODICI DA INSERIRE NELL'OSI a supporto dell'iniziale codice nel campo SSR

ESAN: per i passeggeri che viaggiano con animale di supporto emotivo/assistenza psichiatrica in cabina (specificare dettagli)-(previo accordo bilaterale con il vettore. Soggetto a regolamenti governativi;

SVAN: per i passeggeri che viaggiano con un cane d'assistenza riconosciuto in cabina (specificare i dettagli)-(previo accordo bilaterale).

Codici per identificare l'attrezzatura che accompagna il passeggero:

OXYG (Ossigeno): per i passeggeri che viaggiano seduti o in barella e necessitano di ossigeno durante il volo (da utilizzare solo in combinazione con il codice SSR MEDA);

STCR (passeggero in barella): Consultare il sito del vettore in quanto è un servizio a pagamento e non rientra tra le casistiche previste dal Regolamento (CE) 1107/06;

AOXY (Airline Supplied Oxygen): per i passeggeri che viaggiano seduti o su una barella, che necessitano di ossigeno durante il volo (da utilizzare solo in combinazione con il codice SSR MEDA)-(previo accordo bilaterale);

POXY (Passenger Own Oxygen): per i passeggeri che viaggiano seduti o in barella e che necessitano di ossigeno durante il volo (da utilizzare solo in combinazione con il codice SSR MEDA). Soggetto alle normative della compagnia aerea e/o del governo (previo accordo bilaterale);

PPOC (Personal Portable Oxygen Concentrator) - (previo accordo bilaterale);

WCOB: sedia a ruote di bordo (non tutti i vettori la possono usare).

2.2.5 Codici aggiuntivi che possono essere utilizzati per documentare l'assistenza

LEGL (Gamba ingessata): per passeggeri con gamba sinistra ingessata intera o fino al ginocchio (da utilizzare solo in combinazione con il codice SSR MEDA);

LEGR (Gamba ingessata): per passeggeri con gamba destra ingessata intera o fino al ginocchio (da utilizzare solo in combinazione con il codice SSR MEDA);

LEGB (Gamba ingessata): per passeggeri con entrambe le gambe ingessate (da utilizzare solo in combinazione con il codice SSR MEDA);

MEDA (Caso medico): potrebbe essere richiesta l'autorizzazione medica del vettore. Da non utilizzare per i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta che necessitano solo di assistenza o movimentazione e che non necessitano di nulla osta medico.

2.2.6 DOMANDE IN FASE DI PRENOTAZIONE

Le domande che l'agente il tour operator (o tramite loro, la compagnia aerea) dovranno rivolgere in fase di prenotazione potrebbero sembrare invadenti, ma sono necessarie per garantire a chi viaggia il tipo di assistenza più consono .

Di seguito alcuni esempi delle domande che potrebbero essere rivolte e delle informazioni da fornire per aiutare il passeggero ad individuare l'assistenza di cui necessita:

- Necessita di qualche assistenza una volta arrivato in aeroporto?
- L'aeroporto in questione è molto grande e bisogna camminare lunghe distanze. Una volta arrivato dentro l'aerostazione, dai banchi di accettazione alle uscite d'imbarco si potrebbe percorrere anche più di 1 km: sarebbe in grado di camminare o preferirebbe l'assistenza?
- Non sempre gli aerei vengono parcheggiati davanti alle uscite d'imbarco e sbarco. In questo caso, per arrivare all'aeromobile bisogna utilizzare un bus nonché salire e scendere le scale. Avrebbe difficoltà?
- La persona con cui viaggia è un accompagnatore? (Se sì hanno bisogno di stare seduti vicini)
- Ha bisogno di spazio per le gambe?
- Viaggia con una propria sedia a ruote ?
- La sua sedia a ruote personale è pieghevole?
- Una volta in aerostazione vuole utilizzare la propria sedia a ruote fino all'imbarco?
- La sua sedia a ruote è motorizzata? (Non tutti gli aeromobili possono ospitare sedie a ruote con batterie nella stiva, per motivi di sicurezza. È molto importante controllare il sito del vettore prima di partire).
- Per poter caricare in stiva la sua sedia a ruote elettrica abbiamo bisogno della scheda tecnica.
- Con quale tipo di batteria funziona la sua sedia a ruote?
- Quanto pesa la sua sedia a ruote e quale sono le dimensioni (altezza, larghezza e lunghezza)?
- Ha necessità di qualcuno che spinga la sua sedia a ruote?
- Le è possibile trasferirsi da una sedia a ruote ad un sedile senza aiuto?
- Durante il transito necessita la sua sedia o va bene quella aeroportuale?
- E' in grado di camminare all'interno dell'aereo? In caso contrario per muoversi a bordo sarà necessaria una sedia a ruote specifica di bordo, se disponibile.
- Ha bisogno di sapere se sull'aereo sarà disponibile un bagno accessibile in sedia a ruote?

- La compagnia aerea non può aiutare nell'alimentazione, la comunicazione, le cure mediche e l'assistenza all'interno dei servizi igienici. Se avesse bisogno di questo tipo di assistenza, deve viaggiare con un accompagnatore. (Controllare il sito del vettore)
- Alcune compagnie aeree hanno personale di cabina addestrato per il sollevamento a bordo nella sedia a ruote per andare in bagno. Altre non sono in grado di dare assistenza questo tipo di servizio. (Verificare le informazioni necessarie attraverso il sito del vettore o contattarlo prima di prenotare il volo).
- Che tipo di posto a bordo le si addice meglio?
- Ha necessità di trasportare delle apparecchiature mediche con se?
- Ha difficoltà respiratorie?
- Se ha necessità di portare in cabina dei liquidi oltre limite concesso dovrà portare con se un certificato medico

2.2.7. Se si è soggetti anche ad una condizione medica seria (MEDA) è necessario contattare la compagnia aerea in quanto potrebbe essere necessario fornire un certificato di idoneità al volo. Lo stesso potrebbe essere chiesto in aeroporto al momento dell'accettazione.

2.3. PRENOTAZIONE

2.3.1. È possibile acquistare biglietti di ogni classe (ad es. economica, business, etc), ma non tutti i tipi di tariffa possono essere in grado di offrire gli spazi di cui si ha necessità. Ad esempio, se fosse necessario uno spazio extra per le gambe, un biglietto di classe economica potrebbe non essere sufficiente. Si consiglia fortemente di prenotare in anticipo, dove possibile con 7 giorni di anticipo, ma almeno 48 ore prima del viaggio previsto. Questo dovrebbe garantire che l'assistenza di cui si ha necessità sia a disposizione. Per una questione di sicurezza alcune compagnie aeree limitano il numero di passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità che possono viaggiare su qualsiasi volo; limiti che sono legati alle dimensioni dell'aeromobile e al livello di servizio.

2.3.2. Se si viaggia con una sedia a ruote con trazione elettrica o con un cane di assistenza riconosciuto, o si ha necessità di supporti di tipo medico per l'ossigeno durante il viaggio, è necessario pre-notificarlo almeno 48 ore prima della partenza, e non semplicemente all'arrivo in aeroporto o al banco del check-in.

IMBARCO E SBARCO

2.4.1. Se la pianificazione preliminare è stata corretta e completa, tutte le esigenze saranno soddisfatte in base alla prenotazione.

2.4.2. Se si utilizza una sedia a ruote, è opportuno essere a conoscenza sul come essa verrà trasportata durante il volo.

2.4.3. Potrebbe essere possibile caricare una sedia a ruote pieghevole manuale nel compartimento passeggeri se è disponibile una sistemazione adeguata.

2.4.4. È più probabile, tuttavia, che la sedia a ruote venga sistemata nella stiva dei bagagli; questo sarà certamente il caso per tutte le sedie a ruote con motore.

2.4.5. In entrambi i casi, gli aeroporti e le compagnie aeree dovrebbero consentire l'uso della sedia a ruote personale fino alla porta dell'aereo. Dovrebbero anche consegnare la sedia a ruote alla porta dell'aereo all'arrivo a destinazione, quando ciò è praticabile e possibile. Le compagnie aeree e le

loro società di assistenza a terra dovrebbero fare tutto il possibile per dotarsi di equipaggiamento adeguato per caricare e scaricare le sedie a ruote a motore, anche se pesanti. Si prega di assicurarsi di aver pre-notificato il trasporto della sedia a ruote con motore elettrico.

2.4.6. Vi sono disposizioni di sicurezza che si applicano a tutti i passeggeri, ma che potrebbero avere implicazioni se si usa una sedia a ruote con motore elettrico o se è necessario portare con sé medicinali durante il volo. Tutti supporti per la mobilità, comprese le sedie a ruote, sono soggetti a rigorosi controlli di sicurezza. Tuttavia, questi controlli dovrebbero essere fatti in un modo da minimizzare il disagio o lo stress.

2.4.7. Il passeggero potrebbe anche essere sottoposto ad un controllo manuale. Se si preferisce che sia fatto in maniera riservata a causa della natura della disabilità, si può chiedere che venga fatto in un'area separata.

2.4.8. In alcuni aeroporti, può essere richiesto di trasferirsi in una sedia a ruote dell'aeroporto per passare attraverso i portali di controllo, in modo che la sedia a ruote possa essere accuratamente controllata. Le ricerche possono anche essere fatte per il contenuto del bagaglio a mano. Questa verifica dovrebbe sempre essere fatta con discrezione e gli articoli dovrebbero sempre essere riposti nello stesso ordine.

2.4.9. Esiste attualmente una limitazione sul trasporto di liquidi a bordo dell'aeromobile fino a un massimo di 100 ml per contenitore. Tuttavia, è permesso portare medicine essenziali di più di 100 ml nel bagaglio a mano, ma è necessario l'approvazione preventiva da parte della compagnia aerea nell'aeroporto di partenza e una documentazione di supporto (ad esempio una lettera del medico personale o una prescrizione).

2.4.10. Assicurarsi di avere le medicine necessarie nel proprio bagaglio a mano e controllare di averne abbastanza per coprire qualsiasi ritardo del volo o in caso di smarrimento o ritardo del bagaglio caricato in stiva.

2.5. A BORDO

2.5.1. Se si ha necessità di usare una sedia a ruote a bordo, è necessaria la richiesta e la conferma al momento della prenotazione. Non è possibile utilizzare la propria sedia a ruote a bordo di qualsiasi volo perché i corridoi sono troppo stretti per poter salire e scendere. Se si ha una disabilità sensoriale (ad es. cecità o sordità), lo staff della compagnia aerea dovrebbe farsi riconoscere e offrire il giusto livello di assistenza durante il volo. Ad esempio, un membro dell'equipaggio spiegherà le procedure di emergenza e può aiutare aprendo i contenitori del cibo. (L'equipaggio di cabina non è obbligato a fornire assistenza per mangiare, bere o assumere farmaci. Né sono obbligati a prestare assistenza nella toilette o in qualsiasi altra forma di assistenza personale, anche se in cabina l'equipaggio può aiutare ad andare in bagno; se vi è necessità di aiuto con una qualsiasi di queste attività, la compagnia aerea può chiedere che si viaggi con un accompagnatore.)

2.5.2. Se si hanno difficoltà respiratorie e si necessita di una integrazione di ossigeno per la durata del volo, la compagnia aerea può fornire ossigeno supplementare; alcune compagnie aeree faranno un addebito per questo servizio. Altre compagnie aeree permettono il trasporto di una bombola di ossigeno personale (è importante verificare in anticipo con la compagnia aerea). Le compagnie aeree sono tenute al trasporto di ossigeno da usare per tutti i passeggeri dopo una depressurizzazione della cabina e in caso di emergenza medica.

2.6. ALLA FINE DEL VIAGGIO

2.6.1. Se l'aeroporto e la compagnia aerea avranno soddisfatto tutte le esigenze - in conformità con la prenotazione - allora il viaggio dovrebbe essere agevole come quello di chiunque altro. Ma se qualcosa va male, è possibile segnalare i problemi agli organi competenti.

2.6.2. Per i voli all'interno dell'Unione europea o forniti da una compagnia aerea dell'UE, si può reclamare in prima istanza all'ente di gestione dell'aeroporto in questione o al vettore aereo interessato o al tour operator se non si conosce il vettore aereo. Se non si è soddisfatti della risposta al reclamo avanzato in uno di questi canali, è possibile sporgere denuncia presso l'Ente nazionale di controllo che il Paese ha definito. (in Italia ENAC)

2.6.3. Per gli aeroporti e le compagnie aeree al di fuori dell'UE è necessario seguire la stessa procedura, ma si potrebbe non avere lo stesso livello di tutela legale. Se non si è soddisfatti della risposta, è possibile prendere in considerazione la collaborazione con l'autorità aeronautica o il ministero dei trasporti nel proprio Paese.