

Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca

Convegno Disabilità e Trasporti

Palazzo della Gran Guardia

7 giugno 2013



***Attuazione
Regolamento CE n° 1107/2006***

OGGETTO DELLA PRESENTAZIONE:

**Rif. Normativi e campo
di applicazione**

Definizioni
PRM e MEDA

Assistenza
dal diritto all'attuazione

Partenza e arrivo
Procedure applicabili

Volare assistiti
Informazioni pratiche

Gestore aeroportuale
Doveri

La concreta attuazione
presso l'Aeroporto di Verona



NORMATIVE

[Regolamento Comunitario n.1107/2006](#)

[Decreto Legislativo n.24 del 24 febbraio 2009](#)

[Circolare Enac GEN 02 dell'8 luglio 2008](#)

[Carta dei Diritti del Passeggero](#)

[Regolamento Comunitario n.261/2004](#)

[Decreto Legislativo del 6 settembre 2005, n. 206](#)

[Direttiva 90/314/CEE](#)



SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Regolamento CE n° 1107 del 5 luglio 2006 affida, a partire dal 26 luglio 2008, al gestore aeroportuale la responsabilità di garantire l'assistenza ai passeggeri disabili e a ridotta mobilità, al fine di :

“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 con la garanzia di livelli di protezione e assistenza elevati ed equivalenti in tutti gli Stati membri senza oneri aggiuntivi”.



IL PRINCIPIO COMUNITARIO

La legislazione comunitaria tutela le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta dalla discriminazione durante la prenotazione e l'imbarco. Tali passeggeri hanno anche il diritto di ricevere assistenza negli aeroporti (al momento della partenza, dell'arrivo e in transito) e a bordo degli aerei.

DEFINIZIONE DI PERSONE CON DISABILITÀ O PERSONA A MOBILITÀ RIDOTTA CHE PUÒ NECESSITARE DI ASSISTENZA

“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”



TIPOLOGIE PASSEGGERI

PRM

**passenger con
ridotta mobilità**

MEDA

**passenger affetti
da patologie**

PASSEGGERI PRM

WCHR

(R come Ramp) Il passeggero può salire e scendere le scale dell'aereo e raggiungere il proprio sedile da solo, ma ha bisogno della sedia a rotelle per effettuare il percorso tra il check-in e l'aereo e viceversa.

WCHS

(S come Steps) Il passeggero non può camminare lunghi percorsi né salire o scendere le scale dell'aereo, ma una volta sull'aereo, può raggiungere il proprio posto da solo.

WCHC

(C come Cabin Seat) Il passeggero è completamente immobile e richiede di essere trasferito dal banco del check-in fino al sedile dell'aereo.

BLIND

Passeggero non vedente. Può viaggiare anche senza accompagnatore e non necessita di certificato medico. Eventuali cani guida saranno imbarcati secondo le indicazioni del vettore

DEAF

Passeggero non udente. Può viaggiare anche senza accompagnatore



PASSEGGERI MEDA

In fase di prenotazione i vettori aerei richiedono la presentazione di un nulla osta sanitario (MEDIF) ai passeggeri affetti da patologie quali:

- **malattie che potrebbero estendersi ad altri passeggeri**
- **patologie che potrebbero aggravarsi a causa del volo**
- **patologie che necessitano dell'ossigenoterapia o di barella a bordo**
- **passeggeri che per motivi fisici e/o mentali non sono in grado di badare a se stessi**
- **Malattie che richiedano assistenza medica specialistica a bordo**

COME PROCEDERE

PRENOTAZIONE DEL VOLO AEREO TRAMITE:

- BIGLIETTERIE AEREE
- AGENZIE VIAGGI
- ON LINE

DURANTE LA PRENOTAZIONE E' NECESSARIO
SEGNALARE IL TIPO DI ESIGENZA, AL FINE DI
PERMETTERE AL GESTORE AEROPORTUALE DI ATTIVARE
TUTTI I SERVIZI NECESSARI PER ASSISTERE IL
PASSEGGERO SIA IN PARTENZA CHE IN ARRIVO

Mobilità nella disabilità: **VOLARE ASSISTITI**

***A chi chiedere
assistenza?***

Compagnia aerea
Tour operator
Agenzia viaggio

Gestore
aeroportuale

Quando?

Prenotazione
Acquisto biglietto

48 ore prima

***Chi mi
assisterà?***

Gestore
Aeroportuale

Personale
formato

E in volo?

Compagnia
aerea

Equipaggio



Mobilità nella disabilità: **VOLARE ASSISTITI**

***Se non chiedo
assistenza?***

**Rischi
maggiori**

**Es. personale già
impegnato**

**Mi possono
rifiutare il volo o
l'imbarco?**

**Solo in casi
eccezionali**

**Impossibilità tecnica
Problemi di sicurezza**

**Come segnalare
il mio arrivo?**

**Punti di
chiamata**

Personale formato

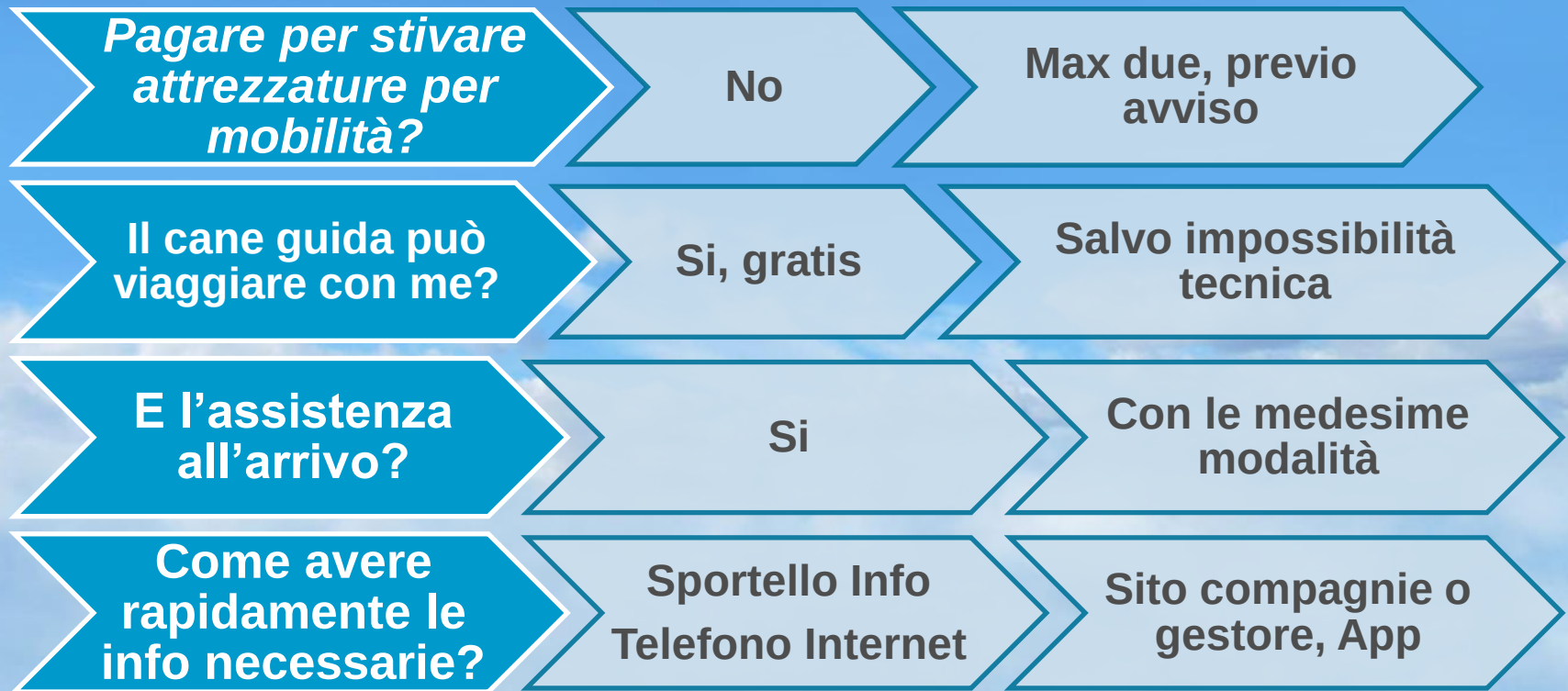
**Quanto prima
arrivare in
aeroporto?**

**Come
comunicato**

**Altrimenti due ore
prima**



Mobilità nella disabilità: **VOLARE ASSISTITI**



ASSISTENZA IN VOLO

- ❖ *ASSISTENZA IN VOLO GARANTITA DAI MEMBRI DELL'EQUIPAGGIO*
- ❖ *SPAZI RISERVATI E NUMERO MAX PASSEGGERI PRM PREDISPOSTI DAL VETTORE, A SECONDA DELLA CONFIGURAZIONE DELL'AEROMOBILE E DALLA TIPOLOGIA DELL'ASSISTENZA RICHIESTA*
- ❖ *VOLI SPECIALI (LOURDES...): POSSIBILI DEROGHE*



ATTIVITÀ DEL GESTORE AEROPORTUALE

DESIGNAZIONE

punti di arrivo e di partenza

FORMAZIONE

del personale proprio e
dei soggetti terzi front line

RISARCIMENTO

in caso di perdita o
danneggiamento di
attrezzature per la mobilità e
l'assistenza

QUALITA'

e stanziamento risorse

ASSISTENZA

a titolo gratuito



INTERVENTI CHE IL GESTORE AEROPORTUALE DEVE METTERE IN ATTO PER SODDISFARE I REQUISITI PREVISTI DAL REGOLAMENTO

- 1. INTERVENTI TECNICI: PUNTI DI ARRIVO E DI PARTENZA, SALA AMICA, PERCORSI PER NON VEDENTI, ACCESSIBILITÀ AI PIANI, PARCHEGGI AUTO DEDICATI, INFORMAZIONE SITO INTERNET*
- 2. FORMAZIONE*
- 3. ATTREZZATURE DEDICATE*
- 4. PROCESSI DI SERVIZIO*
- 5. STANDARD DI QUALITÀ*
- 6. STIMA DIRITTO DA APPLICARE*



1. INTERVENTI TECNICI:

PUNTI DI ARRIVO E DI PARTENZA

SALA AMICA

PERCORSI PER NON VEDENTI

ACCESSIBILITÀ AI PIANI

PARCHEGGI AUTO DEDICATI

INFORMAZIONE SITO INTERNET



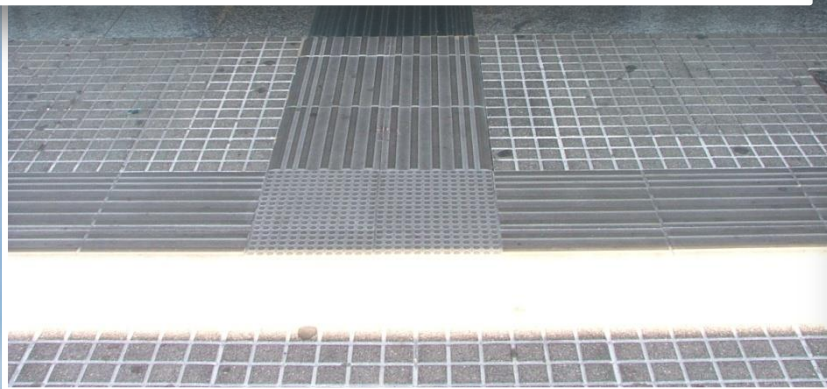


SALA AMICA

E' stata realizzata
l'aerostazione parte
di area di attesa
disabili collocata ne



PERCORSI NON VEDENTI



ACCESSIBILITÀ AI PIANI

Ascensori per l'accesso ai piani dotati di pulsantiera per l'utilizzo da parte di persone non vedenti



PARCHEGGI AUTO DEDICATI

Parcheggi auto dedicati ai disabili nei parcheggi scoperti più vicini all'aerostazione e nel parcheggio coperto con relativa segnaletica orizzontale e verticale.



INFORMAZIONE SITO INTERNET

Sono presenti sul sito internet le informazioni sui servizi a disposizione dei disabili e PRM, le planimetrie con indicati parcheggi, punti citofonici, bagni, ascensori, percorsi per non vedenti, sala amica e relative foto per facilitarne l'identificazione.



3. ATTREZZATURE DEDICATE

Sono presenti i seguenti mezzi

- 1. n° 3 sollevatori ambulift*
- 2. n° 1 minibus con sollevatore idraulico*
- 3. n° 40 sedie a rotelle*

Inoltre tutti i bus interpista sono attrezzati con pedana per la salita di sedie a rotelle.

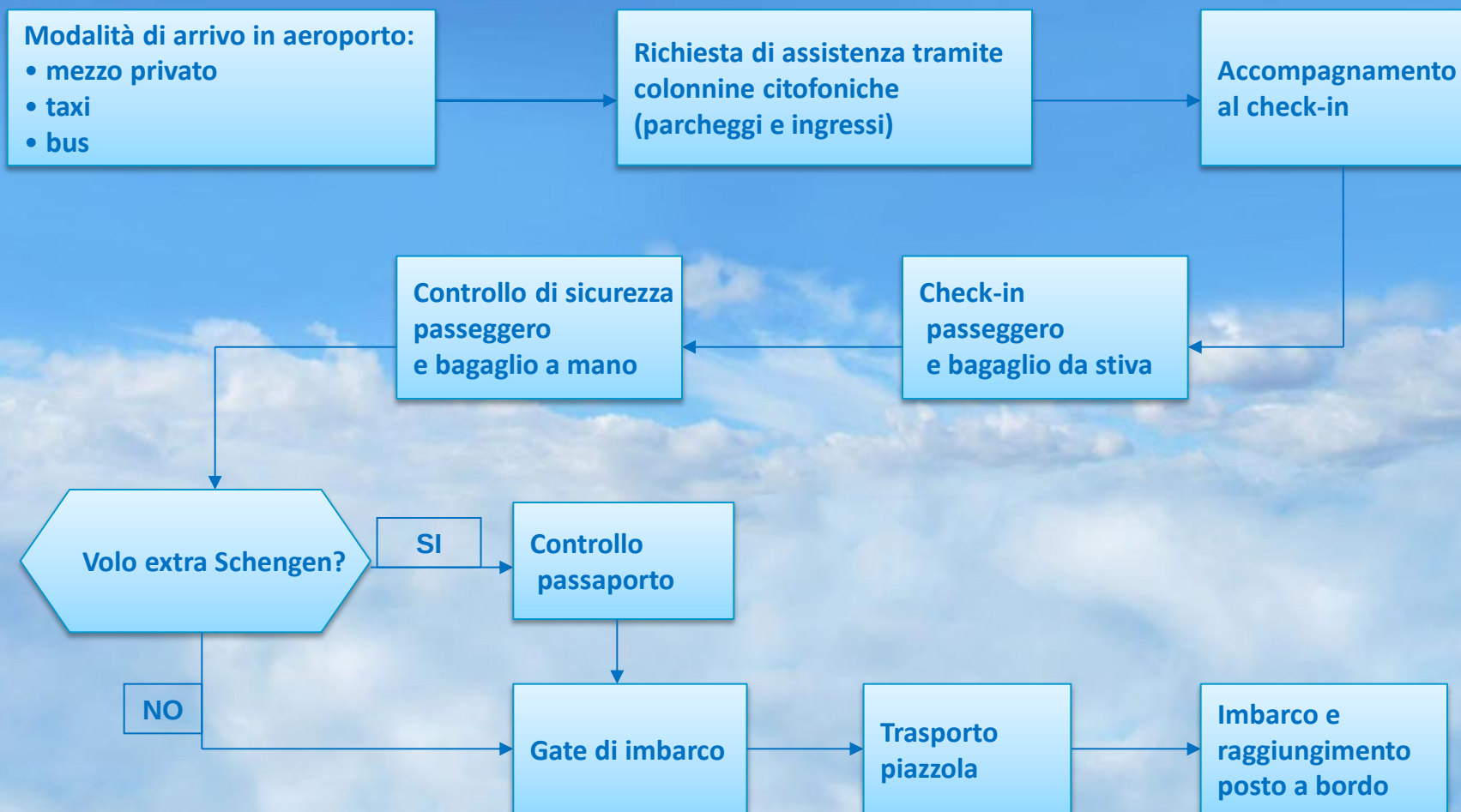


4. PROCESSI DI SERVIZIO



MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO:

PARTENZA



MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO:

TRANSITO



MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO:

ARRIVO

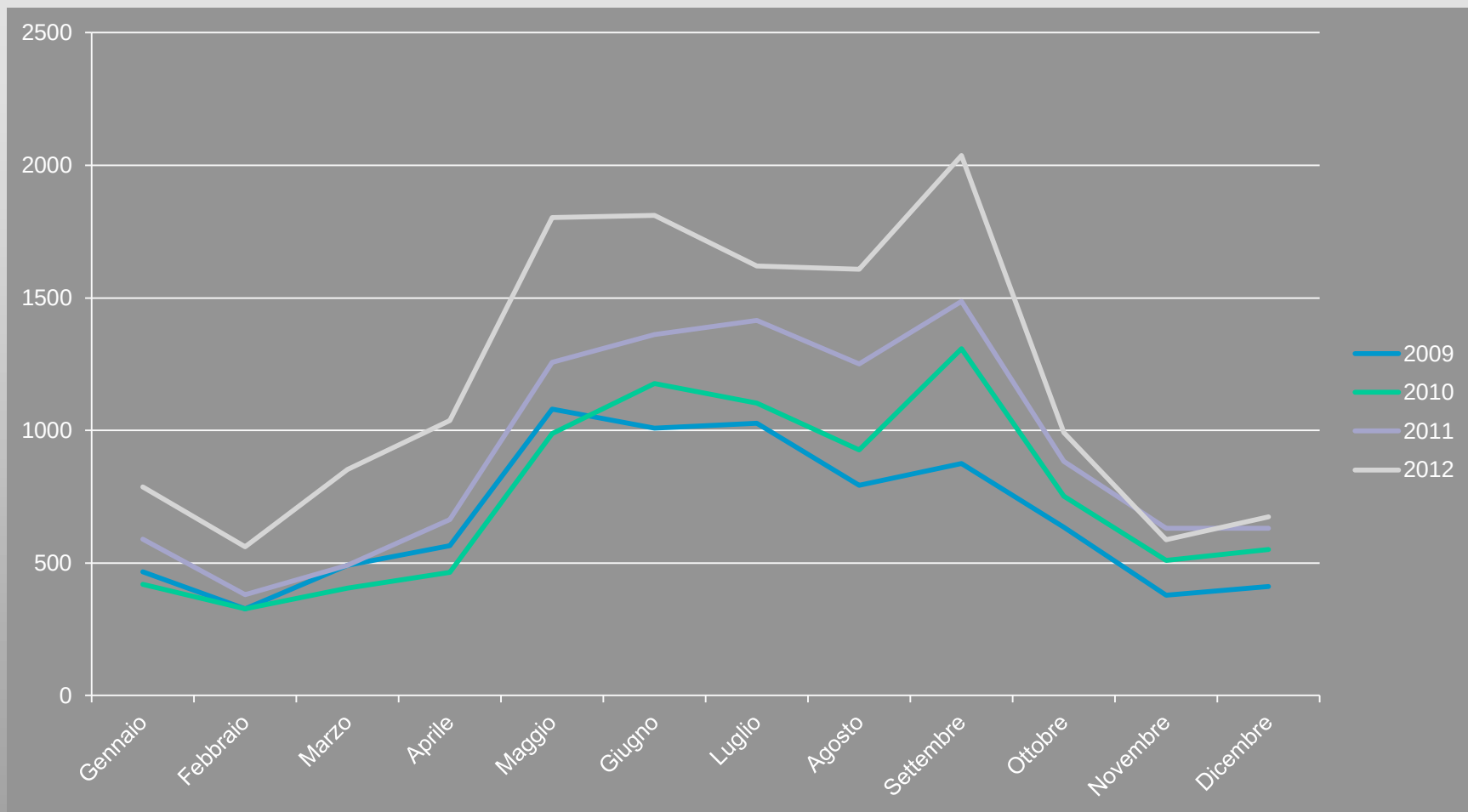


***UN PO'
DI NUMERI....***

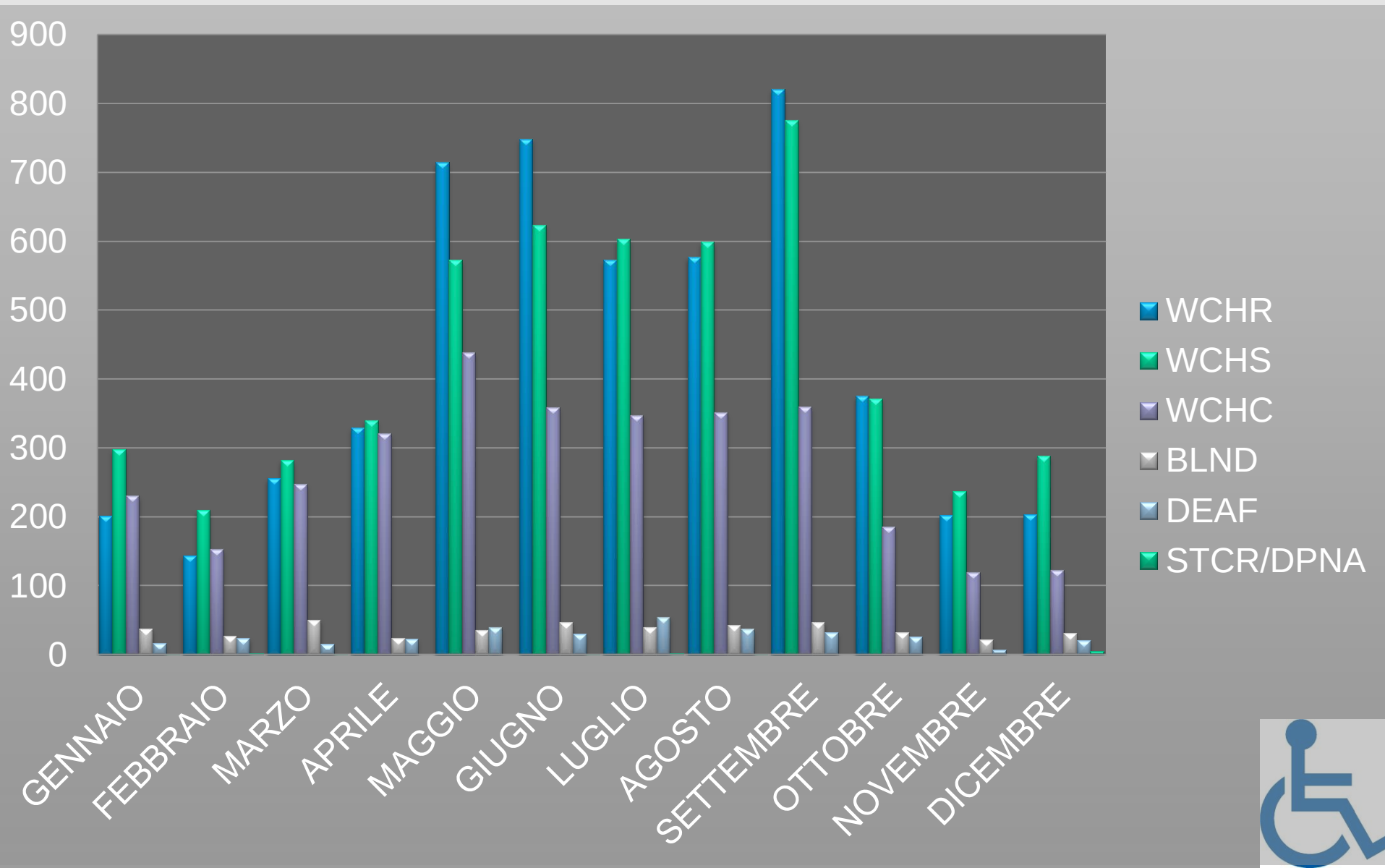


ASSISTENZE DAL 2009 AL 2012

Aeroporto Valerio Catullo Verona

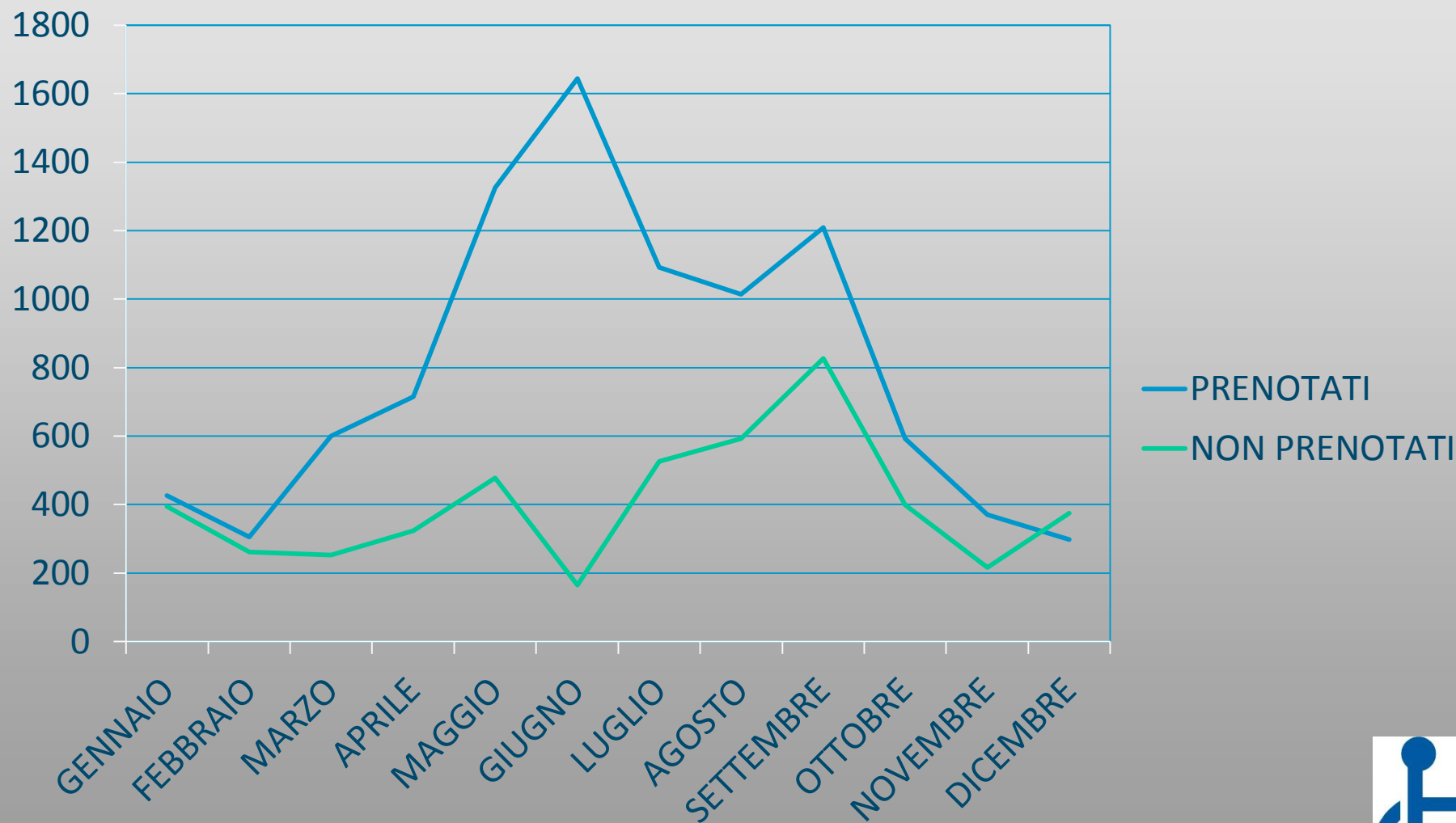


ASSISTENZE 2012

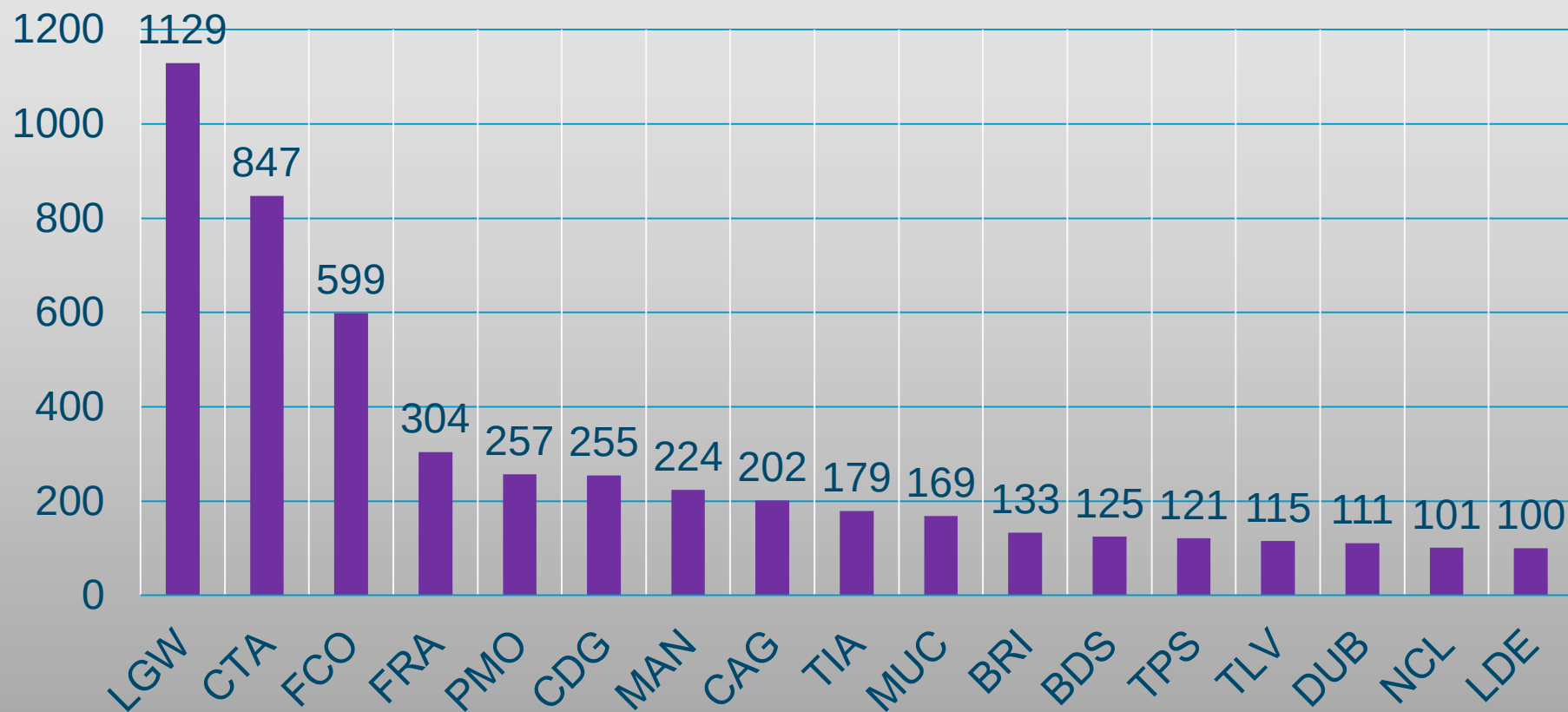


REPORT MENSILE PRM

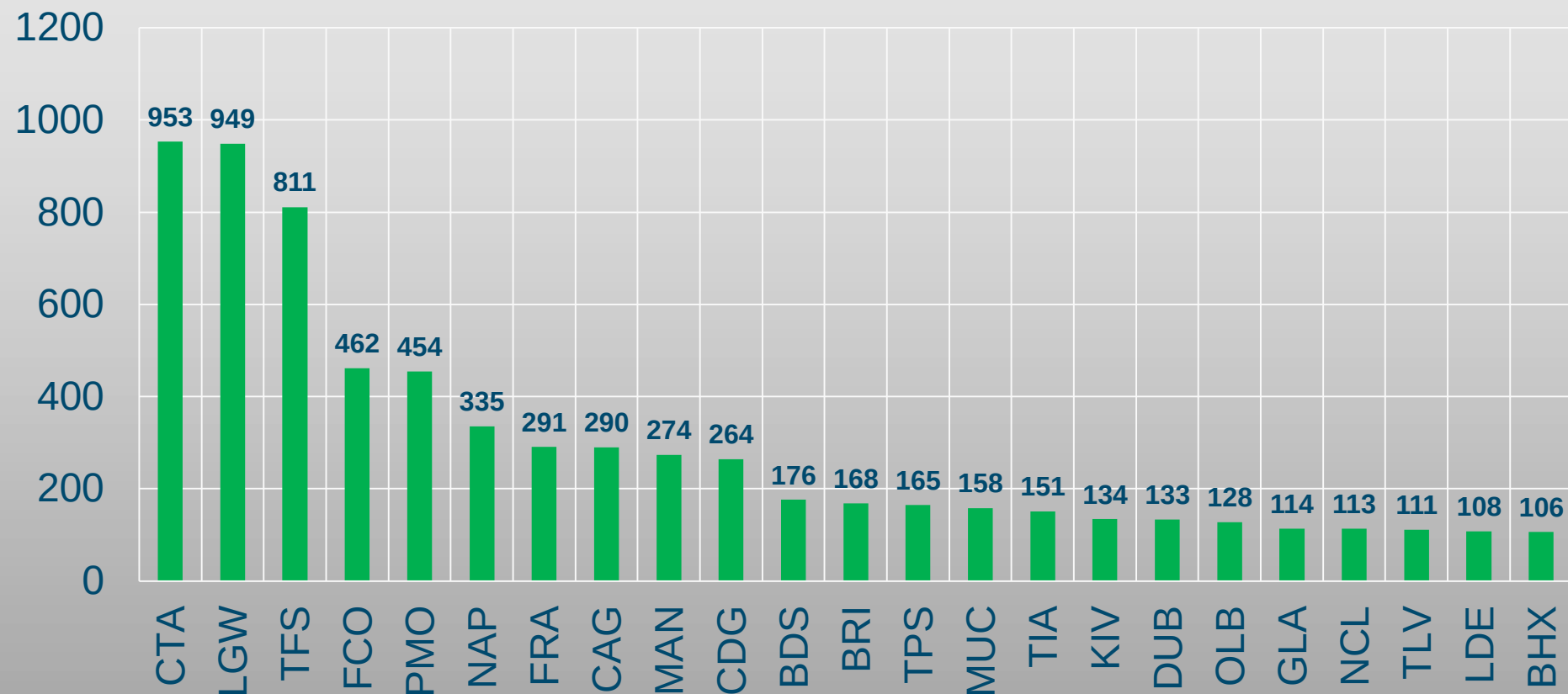
PRENOTATI - NON PRENOTATI 2012



PASSEGGERI IN ARRIVO PER DESTINAZIONE



PASSEGGERI IN PARTENZA PER DESTINAZIONE





National Enforcement Bodies
Regulation (EC) 1107/2006
<http://apr.europa.eu>



Member State	Organisation	Contact details
 Austria	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie Postfach 3000 Radetzkystraße 2 A-1030 Wien	Tel: +43 1-711 62 65/9204 Fax: +43 -1-711 62/9699 Email: fluggastrechte@bmvit.gv.at Internet: www.bmvit.gv.at
 Belgium	Direction Générale Transport Aérien Rue du Progrès 80/5 B - 1030 Bruxelles	Tel: +32-2-277.43.99 or +32-2-277.44.00 Email: passenger.rights@mobilite.fgov.be Internet: www.mobilite.fgov.be
 Bulgaria	Ministry of Transport, Information Technologies and Communications, Directorate General Civil Aviation Administration 9,Dyakon Ignatii Str, BG- 1000 Sofia	Tel: +359 2 937 10 47 Fax: +359 2 980 53 37 Email: caa@caa.bg Internet: www.caa.bg
 Cyprus	Civil Aviation Department 27 Pindarou street, CY - 1060 Nicosia	Tel: +357 22 404 119 Fax: +357 22 766 552 Email: director@dca.mcw.gov.cy Internet: www.mcw.gov.cy
 Czech Republic	Civil Aviation Authority of the Czech Republic Ruzyně Airport CZ - 16008 Prague	Tel: + 42-0-225.42.27.26 Fax: 42-0-220.56.18.23 Email: caa@caa.cz Internet: www.ucl.cz
 Denmark	Danish Transport Authority Civil Aviation Administration P.O. Box 744 Ellebjergvej 50 DK – 2450 Copenhagen	Tel: +45-3618.60.00 Fax: +45-3618.60.01 Email: dcaa@slv.dk Internet: www.trafikstyrelsen.dk
 Estonia	Ministry of Economic Affairs and Communications 11 Harju EE – 15072 Tallinn	Tel.: +372 6 256 342 Fax: +372 6 313 660 Email: info@mkm.ee Internet: www.mkm.ee
 Finland	Finnish Transport Safety Agency P.O. Box 320 FI – 00101 Helsinki	Tel.: +358 29 534 5000 Fax: +358 29 534 5095 Email: kirjaamo@trafi.fi Internet: www.trafi.fi
 France	<u>Complaints on airlines and airports:</u> Bureau des passagers aériens Mission du droit des passagers Direction Générale de l'Aviation Civile 50, rue Henry Farman F – 75270 Paris Cedex 15	Fax: +33 1 58.09.38.45 Internet: http://www.aviation-civile.gouv.fr/

	<u>Complaints on tour operators:</u> Ministère de l'Economie, de l'Artisanat et du travail - Service tourisme, commerce, artisanat et services Sous-direction du tourisme 23 place de catalogue F - 75685 Paris cedex 14	
 Germany	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) DE - 38144 Braunschweig	Tel.: +49 531 - 2355115 (mo-th 9-16, fr 9-15) Fax: +49 531 - 2355707 fluggastrechte@lba.de http://www.lba.de
 Greece	1. Hellenic Civil Aviation Authority Airport Division 2. Hellenic Civil Aviation Authority Air Transport and International Affairs Division	1. Tel: +30 210 8916424-413 Fax: +30 210 8916425 Email: d3b@hcaa.gr Internet: www.ypa.gr 2. Tel.: +30 210 8916150 Fax: +30 210 8916193 Email: d1d@hcaa.gr Internet: www.ypa.gr
 Hungary	Equal Treatment Authority Margit körút 85 H – 1024 Budapest	Tel: +361-336.78.43 Fax: +361-336.74.45 Email: ebh@egyenlobanasmod.hu Internet: www.egyenlobanasmod.hu
 Ireland	Commission for Aviation Regulation 3rd Floor Alexandra House Earlsfort Terrace I - Dublin2	Tel: +353-166.11.700 Fax: +353-166.11.269 Email: info@aviationreg.ie Internet: www.aviationreg.ie
 Italy	ENAC -Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti Carta Diritti del Passeggero e Qualità dei Servizi Viale Castro Pretorio, 118 IT - 00185 Roma	Te.: +39 06 445961 Fax: +39 06 44596493 Email: pax.disabili@enac.gov.it Internet: www.enac.gov.it
 Latvia	Civil Aviation Agency of Latvia Airport Riga 10/1 Marupes pagasts LV – 1053 Riga	Tel: +371-678.30.936 Fax: +371-678.30.967 Email: prm@latcaa.gov.lv Internet: www.caa.lv
 Lithuania	Civil Aviation Administration Rodūnios kelias 2 LT-02188 Vilnius	Tel: +370 5 2739038; Fax: +370 5 2739237 Fax: +370 5 273 9248 Email: caa@caa.lt Internet: www.caa.lt

Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca



GRAZIE PER L'ATTENZIONE