

OPUSCOLO D'ORIENTAMENTO PER PERSONE CON DISABILITA' E PERSONE CON MOBILITA' RIDOTTA (PMR) CHE VIAGGIANO POCO FREQUENTEMENTE O PER LA PRIMA VOLTA (Allegato 5-A del ECAC.CEAC Doc n.30)

Traduzione dall'inglese di Maria Giulia Spinoso – Associazione Uniamoci Onlus

1. INTRODUZIONE

- 1.1 In quanto persona con disabilità o persona con mobilità ridotta (PMR) dovrete essere in grado di godere delle stesse opportunità di viaggiare in aereo come chiunque altro.
- 1.2 Negli Stati Membri dell'Unione Europea i vostri diritti sono protetti sotto il Regolamento (CE) 1107/2006. Questo Regolamento stabilisce l'assistenza che sia l'aeroporto che la compagnia aerea devono fornire e specifica che questa assistenza deve essere gratuita.
- 1.3 Molti dei servizi di cui avrete bisogno saranno forniti gratuitamente, per es. l'assistenza per salire a bordo dell'aereo. Ma vale la pena assicurarsi che, al momento della prenotazione, non ci siano addebiti.
- 1.4 Gli Stati non appartenenti all'Unione Europea Membri della CEAC dovrebbero applicare provvedimenti simili come raccomandato dalla Conferenza Europea dell'Aviazione Civile (CEAC).
- 1.5 Per assicurarsi che tutto proceda regolarmente e che il vostro viaggio sia senza stress e quanto più comodo possibile ci sono alcuni semplici "punti" da seguire:
 - a) Assicuratevi di avere tutte le informazioni di cui avete bisogno prima di mettere a punto i vostri progetti di viaggio.
 - b) Siate realistici riguardo le vostre necessità, specialmente se non potete percorrere lunghe distanze senza aiuto. Le distanze tra i banchi del check-in e i gate d'imbarco possono essere molto lunghe.
 - c) Controllate che la compagnia aerea o il tour operator sia capace di soddisfare tali esigenze.
 - d) Contattateli per assicurarvi che loro sappiano, capiscano e possano soddisfare le vostre particolari necessità.
 - e) Non immaginate che l'assistenza sarà disponibile "su richiesta". La prenotazione dell'assistenza 48 ore in anticipo è la strategia migliore.

f) Non immaginate che lo staff conosca il modo migliore per sollevarvi o spostarvi – se loro non chiedono, diteglielo! Anche se, in tutti gli stati europei loro dovrebbero essere stati addestrati nel sollevamento sicuro, ecc, è sempre meglio dire loro quali sono le vostre necessità particolari e le vostre preferenze.

- 1.6 La compagnia aerea ha anche delle responsabilità verso di voi in quanto passeggeri. Entrambi dovete fare la vostra parte per rendere il viaggio senza stress e quanto più comodo possibile.
- 1.7 Secondo degli accordi internazionali e del diritto dell'Unione Europea, il risarcimento per la perdita o il danneggiamento del bagaglio personale (che include le attrezzature per la mobilità) è soggetto a limiti che non possono coprire i reali costi di sostituzione o riparazione. Si raccomanda che prima che voi partiate dovrete verificare il limite della vostra assicurazione viaggio e assicurarvi che la vostra assicurazione viaggio preveda la copertura per la vostra attrezzatura per la mobilità. Potreste aver bisogno di estendere la vostra polizza assicurativa in questo settore.

2. OTTENERE LE INFORMAZIONI CHE VI SERVONO

2.1 ASSISTENZA

- 2.1.1 Ci possono essere organizzazioni speciali nel vostro paese che possono consigliarvi sui servizi offerti da vari aeroporti e compagnie aeree. Loro generalmente sono esperti nell'aver a che fare con persone con disabilità e PMR e possono offrirvi delle consulenze qualificate sui servizi disponibili. Alcuni possono anche essere capaci di rendere il vostro programma di viaggio diretto.
- 2.1.2 In alternativa, si consiglia di utilizzare una particolare agenzia di viaggi, un'agente di prenotazione o un'assistenza personale speciale della compagnia aerea. È fondamentale quando effettuate la vostra prenotazione che voi diciate all'agente o alla compagnia aerea le vostre esigenze di viaggio particolari in modo che possano essere registrate come parte della vostra prenotazione. Si raccomanda di richiedere una conferma scritta per assicurarvi che loro abbiano registrato le vostre esigenze correttamente.

2.2 LE VOSTRE ESIGENZE

2.2.1 Le compagnie aeree usano un sistema di codifica riconosciuto a livello internazionale per identificare il livello di assistenza di cui avranno bisogno per occuparsi di persone con disabilità e PMR. Una copia di quell'elenco è allegato.

2.2.2 Le domande che l'agente (o attraverso loro, la compagnia aerea) chiede possono sembrare inopportune, ma sono necessarie per assicurarsi che voi riceviate il tipo di servizio di cui avete bisogno.

Le seguenti sono alcuni esempi delle domande che potrebbero chiedervi:

- Quali sono le vostre esigenze?
- Siete capaci di camminare attraverso il terminal dell'aeroporto fino all'aereo, o avete bisogno di una sedia a rotelle/carrozzina?
- Se avete bisogno di una sedia a rotelle userete la vostra?
- La sedia è:
 - pieghevole?
 - motorizzata?¹
- Quanto è pesante la vostra sedia e quanto è grande? (larghezza e lunghezza)
- Avete bisogno di qualcuno per spingervi nella vostra sedia a rotelle?
- Siete capaci di camminare su e giù per le scale dell'aereo, o avrete bisogno di assistenza per l'imbarco e lo sbarco?
- Potete trasferirvi da una sedia a rotelle senza aiuto?
- Siete in grado di camminare all'interno dell'aereo, o avrete bisogno di utilizzare una sedia a rotelle a bordo, se ce n'è una?
- Avete bisogno di sapere se c'è un bagno sull'aereo che è accessibile per la vostra sedia a rotelle a bordo?
- Di quale tipo di assistenza avete bisogno, in caso, durante il volo? Per favore specificate. La compagnia aerea non può assistere per quanto riguarda l'alimentazione, la comunicazione, la medicazione e la fornitura di assistenza dentro i bagni. Se avete bisogno di aiuto dovrete essere accompagnati.
- Alcune compagnie aeree hanno assistenti di volo addestrati per sollevarvi su una sedia a rotelle a bordo per andare in bagno. Altre compagnie aeree non assistono nel sollevamento. Ottenete le informazioni che vi servono

prima di prenotare il volo.

- Che tipo di sedile vi si adatta meglio?
- State portando delle apparecchiature mediche con voi?
- Siete asmatici o avete altri problemi respiratori?

¹ Non tutti gli aerei possono ospitare sedie a rotelle con batterie nella stiva per ragioni di sicurezza. È molto importante controllare prima che voi viaggiate.

2.2.3 Se avete anche una grave condizione medica, è necessario contattare la compagnia aerea e può essere necessario fornire un certificato di “idoneità al volo”. È possibile che vi venga chiesto all’aeroporto per confermare la vostra idoneità al volo.

2.3 LA PRENOTAZIONE

2.3.1 Sarete in grado di avere accesso a tutti i tipi di biglietto, per es. economy, business, ecc, ma non tutti quei tipi di biglietti sono in grado di offrirvi le attrezzature che voi desiderate. Per esempio, se voi avete bisogno di spazio in più per le gambe un posto in classe economica può essere inadatto. Si consiglia vivamente di prenotare in anticipo dove possibile 7 giorni in anticipo, ma almeno 48 ore prima che abbiate l’intenzione di viaggiare. Ciò dovrebbe garantire che l’assistenza di cui avete bisogno sia resa disponibile. Ciò può risparmiarvi delle delusioni. Alcune compagnie aeree limitano il numero di passeggeri disabili che possono viaggiare su qualsiasi volo; i limiti sono correlati alla dimensione dell’aereo e al livello di servizio richiesto dal passeggero. Prenotando in anticipo potrete aumentare le possibilità di viaggiare quando volete. Naturalmente, se avete bisogno di cancellare una prenotazione dovrete farlo sapere alla compagnia aerea appena possibile così che il vostro sedile sia disponibile per altre PMR.

2.3.2 Specialmente se viaggiate con una sedia a rotelle elettrica o con un animale accompagnatore¹, o avete bisogno della macchina per l’ossigeno durante il viaggio, dovrete notificare in anticipo almeno 48 ore prima della partenza, invece di informare del vostro arrivo all’aeroporto o al banco del check-in.

¹Nel contesto CEAC/UE, “animali accompagnatori” si riferisce esclusivamente ai “cani d’assistenza riconosciuta”

2.4 IMBARCO E SBARCO

- 2.4.1 Se la vostra pre-pianificazione ha funzionato allora tutte le vostre esigenze dovrebbero essere rispettate in conformità con la vostra prenotazione.
- 2.4.2 Se utilizzate una sedia a rotelle, è necessario che voi siate consapevoli di quello che le accadrà durante il volo.
- 2.4.3 Può essere possibile conservare una sedia a rotelle pieghevole e manuale, nell'abitacolo se è disponibile un alloggio adeguato.
- 2.4.4 E' più probabile, tuttavia, che la vostra sedia a rotelle sarà riposta nel bagaglio da stiva; questo sarebbe certamente il caso per tutte le sedie a rotelle motorizzate.
- 2.4.5 In entrambi i casi, aeroporti e compagnie aeree dovrebbero permettervi di rimanere nella vostra sedia a rotelle fino al portellone dell'aereo. Loro dovrebbero anche consegnare la vostra sedia a rotelle al portellone dell'aereo al momento dell'arrivo a destinazione, quando fattibile e possibile. Le compagnie aeree e le loro società di assistenza a terra dovrebbero fare tutto il possibile per fornire attrezzature adeguate per caricare e scaricare la vostra pesante sedia a rotelle elettrica. Per favore assicuratevi di aver pre-notificato la vostra sedia a rotelle elettrica.
- 2.4.6 E' inoltre necessario essere a conoscenza di accordi di sicurezza che si applicano a tutti i passeggeri, ma possono essere particolarmente significativi se avete bisogno di utilizzare le attrezzature per la mobilità o trasportare farmaci con voi durante il volo. Tutte le attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle sono soggette a rigorosi controlli di sicurezza. Tuttavia, questi controlli devono essere fatti in modo tale da ridurre al minimo disagio o stress.
- 2.4.7 Si può anche essere sottoposti ad una perquisizione corporale. Se preferite che ciò sia fatto in privato a causa della natura della vostra disabilità, potete chiedere di essere portati in una zona di controllo separata.
- 2.4.8 In alcuni aeroporti vi sarà richiesto di spostarvi su una sedia a rotelle dell'aeroporto per passare attraverso l'apparecchiatura di scansione di modo che la vostra sedia possa essere accuratamente controllata. Le perquisizioni possono essere fatte anche del contenuto del vostro bagaglio a mano. Ciò dovrebbe essere sempre fatto con discrezione e gli oggetti dovrebbero sempre essere messi nello stesso ordine.

- 2.4.9 Attualmente vi è una restrizione sul trasporto di liquidi a bordo degli aerei per un massimo di 100 ml per contenitore. Tuttavia, vi è permesso portare farmaci essenziali di più di 100 ml nel bagaglio a mano, ma è necessario prima l'approvazione da parte della compagnia aerea e dell'aeroporto di partenza e una documentazione di supporto (per es. una lettera del vostro medico o una ricetta).
- 2.4.10 Assicuratevi di avere qualsiasi farmaco necessario nel bagaglio a mano e controllate di aver confezionato abbastanza da coprire eventuali ritardi per il vostro volo o in caso di un bagaglio perso o in ritardo.

2.5 A BORDO

- 2.5.1 Se richiedete l'uso di una sedia a rotelle a bordo, allora ciò avrebbe dovuto essere confermato al momento della vostra prenotazione. Non sarete in grado di utilizzare la vostra sedia a rotelle a bordo di tutti i voli perché i corridoi sono troppo stretti per essere in grado di muoversi su e giù. Se si dispone di un'invalidità sensoriale (per es. cieco o sordo), il personale della compagnia aerea dovrebbe farsi conoscere da voi e dovrebbe offrire un adeguato livello di assistenza durante il volo. Per esempio, dovrebbero spiegare le procedure di emergenza e possono aiutare con il disimballaggio del cibo².
- 2.5.2 Se avete delle difficoltà respiratorie e avete bisogno di ossigeno supplementare per la durata del volo, la compagnia aerea può fornire ossigeno supplementare. Alcune compagnie aeree faranno una tassa per questo servizio. Alcune compagnie aeree vi permetteranno di trasportare il vostro ossigeno – voi dovrete sempre verificare con la compagnia aerea in anticipo. Le compagnie aeree non sono tenute a trasportare l'ossigeno ai fini di pronto soccorso, nonostante molti lo facciano. Essi sono solo tenuti a trasportare l'ossigeno per l'uso del passeggero dopo una cabina di depressurizzazione e in emergenze mediche.

² L'equipaggio di cabina non è tenuto a fornire assistenza con il mangiare, il bere o l'assunzione di farmaci. Né sono tenuti a dare assistenza in bagno o qualunque altra forma di cura personale, nonostante l'equipaggio di cabina possa aiutare ad andare in bagno se avete bisogno di aiuto con una qualsiasi di queste attività, dovrete viaggiare accompagnati.

2.6 ALLA FINE DEL VOSTRO VIAGGIO

- 2.6.1 Se la compagnia aerea soddisfa tutte le vostre esigenze - in conformità con la vostra prenotazione - allora il vostro viaggio dovrebbe essere tanto confortevole quanto quello di chiunque altro. Ma se le cose vanno male, vale la pena notificare i problemi tempestivamente agli organi competenti.
- 2.6.2 Per i voli all'interno dell'Unione europea o forniti da una compagnia aerea dell'UE, dovrete lamentarvi in primo luogo con l'ente di gestione dell'aeroporto in questione o con la linea aerea interessata, o con il tour operator, se non conoscete la linea aerea. Se non siete soddisfatti del modo in cui il vostro reclamo viene gestito attraverso questi canali, vi potete lamentare con l'Ente Nazionale Responsabile per il paese in questione. Un elenco di contatti per tali enti dell'Unione europea è pubblicato sul sito della Commissione europea³.
- 2.6.3 Per gli aeroporti e le linee aeree al di fuori dell'UE dovrete seguire la stessa procedura ma non potete avere lo stesso livello di ricorso legale. Se non siete soddisfatti della risposta che ricevete allora si può prendere in considerazione di iniziare a frequentare l'autorità aeronautica o il ministero dei trasporti nel vostro paese.

³http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf

2.7 CODICI DELLA COMPAGNIA AEREA

- 2.7.1 Le linee aeree hanno definito dei codici per specificare la condizione e le particolari esigenze dei passeggeri che trasportano. Questi codici, che sono standardizzati, sono essenziali per ogni operatore (linee aeree, aeroporti) nella catena di viaggio per organizzare il servizio necessario. Essi sono spiegati qui di seguito, solo a scopo informativo. Selezionare il codice appropriato resta di esclusiva responsabilità della linea aerea.

WCHR

Passeggero che può camminare su e giù per le scale e muoversi in una cabina dell'aereo, ma che richiede una sedia a rotelle o altri mezzi per i movimenti tra l'aereo e il terminal, nel terminal e tra i punti di arrivo e partenza sul versante cittadino del terminal.

WCHS

Passeggero che non può camminare su o giù per le scale,

ma che può muoversi in una cabina dell'aereo e richiede una sedia a rotelle per muoversi tra l'aereo e il terminal, nel terminal e tra i punti di arrivo e partenza sul versante cittadino del terminal.

WCHC

Questa categoria comprende una vasta gamma di passeggeri. Include coloro che sono completamente immobili, che possono muoversi solo con l'aiuto di una sedia a rotelle o qualsiasi altro mezzo e che richiedono assistenza in ogni momento dall'arrivo in aeroporto fino al sedersi nell'aereo o, se necessario, in un apposito sedile su misura per le loro esigenze specifiche, il processo viene invertito all'arrivo. Questa categoria comprende anche i passeggeri con disabilità che interessano solo gli arti inferiori che necessitano di assistenza per imbarcarsi e sbarcare e di muoversi all'interno della cabina dell'aereo ma che sono altrimenti autosufficienti e che possono muoversi autonomamente nella propria sedia a rotelle in aeroporto. Specificando il livello di autonomia al momento della prenotazione eviterà la fornitura di inadeguata assistenza.

DEAF

Passeggero che è sordo o con problemi d'udito o un passeggero che è sordo senza la parola.

BLIND

Passeggero cieco o ipovedente.

DEAF/BLIND

Passeggero cieco e sordo, che può muoversi solo con l'aiuto di un accompagnatore.

DPNA

Passeggero disabile con disabilità intellettiva o dello sviluppo che necessita di assistenza. Questo copre disabilità, come le difficoltà di apprendimento, la demenza, la sindrome di Alzheimer o la sindrome di Down e chi avrà bisogno di assistenza.