

## **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 che 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). Ma, al momento della prenotazione, è importante verificare che non ci siano addebiti.
- 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. Perché tutto vada liscio e il viaggio sia privo di stress e il più confortevole possibile ci sono alcuni semplici punti da seguire:
  - a) Accertati di avere tutte le informazioni utili prima di finalizzare i programmi di viaggio
  - b) Sii realistico riguardo alle esigenze personali, in particolare se non puoi percorrere lunghe distanze senza aiuto. Le distanze tra il banco di accettazione e le porte di imbarco possono essere molto lunghe.
  - c) Verifica che la compagnia aerea o il tour-operator siano in grado di soddisfare le tue esigenze.
  - d) Contattali per assicurarti che sappiano, capiscano e possano soddisfare le tue esigenze particolari
  - e) Non dare per scontato che l'aiuto sia disponibile "su richiesta". La prenotazione dell'assistenza con almeno 48 ore di anticipo è il miglior approccio.
  - f) Non dare per scontato che il personale conosca il modo migliore per sollevarti o trasferirti - se non chiedono, diglielo! Anche se, in tutti gli stati europei, il personale dovrebbe essere stato addestrato per effettuare in condizioni di sicurezza il sollevamento, è sempre meglio chiarire loro le tue necessità particolari o le tue preferenze.
- 1.6. Anche la compagnia aerea ha delle responsabilità per te come passeggero. Entrambi dovete fare la vostra 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. Verifica la disponibilità di organizzazioni o agenzie specializzate nella preparazione di viaggi per le persone con disabilità; saranno in grado di dare consigli sui servizi offerti da vari aeroporti e compagnie aeree. Devono avere esperienza su come gestire le esigenze di passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta e possono offrire consulenza sui servizi a disposizione. Potrebbero anche essere in grado di organizzare il viaggio con accordi diretti.
- 2.1.2. In alternativa, usando una qualsiasi agenzia di viaggi o il personale dedicato alle assistenze speciali della compagnia aerea, è essenziale che al momento della prenotazione si comunichi all'agenzia o alla compagnia aerea le personali necessità di viaggio in modo che possano essere registrati come parte della prenotazione stessa. È bene ricevere o farsi inviare una conferma scritta per garantire che abbiano registrato con precisione le richieste.

## 2.2. LE NECESSITA' PERSONALI

2.2.1. Le compagnie aeree utilizzano un sistema di codifica riconosciuto a livello internazionale per l'identificazione del livello di assistenza che dovranno fornire a persone con disabilità e persone a mobilità ridotta. Questi codici standard sono riportati qui di seguito.

2.2.2. Le domande che l'agente (o tramite loro, la compagnia aerea) farà, possono sembrare invadenti, ma sono necessarie per garantire che si riceva il tipo di servizio necessario. Di seguito sono riportati alcuni esempi delle domande che potrebbero essere poste:

\* Quali sono i suoi bisogni?

\* E' in grado di camminare attraverso il terminal dell'aeroporto fino all'aereo, o hai bisogno di una sedia a rotelle / altro mezzo?

\* Se ha necessità di una sedia a rotelle, utilizzerà quella personale?

\* La sua sedia a rotelle personale è pieghevole? è motorizzata? (Non tutti gli aeromobili possono ospitare sedie a rotelle con batterie nella stiva, per motivi di sicurezza. È molto importante controllare prima di partire).

\* Quanto pesa la sua sedia personale e quanto è grande (altezza, larghezza e lunghezza)?

\* Ha necessità di qualcuno che spinga la sua sedia a rotelle?

\* E' in grado di salire e scendere per le scale dell'aeromobile, o avrà necessità di assistenza per l'imbarco e lo sbarco?

\* Le è possibile trasferirsi da una sedia a rotelle senza aiuto?

\* E' in grado di camminare all'interno dell'aereo, o per muoversi a bordo sarà necessaria una sedia a rotelle a bordo, se disponibile?

\* Ha bisogno di sapere se sull'aereo sarà disponibile un bagno accessibile in sedia a rotelle?

\* Di quale assistenza ha bisogno, se disponibile, durante il volo? La compagnia aerea non può aiutare nell'alimentazione, la comunicazione, le cure mediche e l'assistenza all'interno dei servizi igienici. Se ha bisogno di questo tipo di aiuto, deve essere accompagnato, ma alcune compagnie aeree hanno regole diverse.

\* Infatti alcune compagnie aeree hanno personale di cabina addestrato per il sollevamento a bordo nella sedia a rotelle per andare in bagno. Altre compagnie aeree non sono in grado di dare assistenza nel sollevamento. Verificare le informazioni necessarie prima di prenotare il volo.

\* Che tipo di posto le si addice meglio?

\* Sta trasportando delle apparecchiature mediche con se?

\* Ha difficoltà respiratorie?

2.2.3. Se si è soggetti anche ad una condizione medica seria, è necessario contattare la compagnia aerea e potrebbe essere necessario fornire un certificato di idoneità al volo. Potrebbe essere chiesto in aeroporto la conferma dell'idoneità a volare.

## 2.3. PRENOTAZIONE

2.3.1. E' 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. *Alcune compagnie aeree limitano il numero di passeggeri con disabilità che possono viaggiare su qualsiasi volo; limiti che sono legati alle dimensioni dell'aeromobile e al livello di servizio*

2.3.2. Soprattutto se si viaggia con una sedia a rotelle 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-notificare almeno 48 ore prima della partenza, e non semplicemente all'arrivo in aeroporto o al banco del check-in

## 2.4. 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 rotelle, è opportuno essere a conoscenza sul come essa verrà trasportata durante il volo.

- 2.4.3. Potrebbe essere possibile caricare una sedia a rotelle pieghevole manuale nel compartimento passeggeri se è disponibile una sistemazione adeguata.
- 2.4.4. È più probabile, tuttavia, che la sedia a rotelle venga sistemata nella stiva dei bagagli; questo sarà certamente il caso per tutte le sedie a rotelle con motore.
- 2.4.5. In entrambi i casi, gli aeroporti e le compagnie aeree dovrebbero consentire l'uso della sedia a rotelle personale fino alla porta dell'aereo. Dovrebbero anche consegnare la sedia a rotelle 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 rotelle a motore, anche se pesanti. Si prega di assicurarsi di aver pre-notificato il trasporto della sedia a rotelle 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 rotelle con motore elettrico o se è necessario portare con sé medicinali durante il volo. Tutti i supporti per la mobilità, comprese le sedie a rotelle, 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 rotelle dell'aeroporto per passare attraverso i portali di controllo, in modo che la sedia a rotelle 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 rotelle a bordo, è necessaria la richiesta e la conferma al momento della prenotazione. Non è possibile utilizzare la propria sedia a rotelle 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; 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 legale di risarcimento. 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.

## 2.7. CODICI DELLE COMPAGNIE AEREE

2.7.1. I vettori aerei hanno codici definiti per specificare la condizione e le specifiche necessità dei passeggeri che trasportano. Questi codici, che sono standardizzati, sono essenziali per ciascun operatore (vettori aerei, aeroporti) nella successione dei viaggi per organizzare il servizio necessario. Qui di seguito sono spiegati a solo scopo informativo. La decisione del codice da adottare resta di esclusiva responsabilità del vettore aereo.

**WCHR** Passeggero che può camminare su e giù per le scale e muoversi nella cabina dell'aeromobile, ma che richiede una sedia a rotelle o altri mezzi per muoversi tra l'aereo e il terminal, all'interno del terminal e tra i punti di arrivo e di partenza sul lato della città del terminal.

**WCHS** Passeggero che non può salire o scendere le scale, ma che può muoversi nella cabina dell'aeromobile e richiede una sedia a rotelle per muoversi tra l'aereo e il terminal, nel terminal e tra i punti di arrivo e di partenza sul lato della città del terminal.

**WCHC** Questa categoria copre una vasta gamma di passeggeri. Include quelli che sono completamente immobili, o 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 all'aeroporto al posto sull'aereo o, se necessario, in un posto speciale adattato ai loro specifici bisogni, il processo viene invertito all'arrivo. Questa categoria include anche i passeggeri con disabilità che interessa solo gli arti inferiori, che richiedono assistenza per imbarcarsi e sbarcare e spostarsi all'interno della cabina dell'aeromobile ma che sono altrimenti autosufficienti e in grado di muoversi autonomamente con la propria sedia a rotelle nell'aeroporto. Specificare il livello di autonomia al momento della prenotazione eviterà la fornitura di un'assistenza inappropriata.

**DEAF** Passeggero che è sordo o con problemi di udito o passeggero che è sordo e non in grado di parlare.

**BLND** Passeggero cieco o ipovedente.

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

**DPNA** Passeggero Disabile con disabilità intellettuale o dello sviluppo che richiede assistenza.

Questo codice include persone con disabilità quali difficoltà di apprendimento, demenza, Sindrome di Alzheimer o Down e che avranno bisogno assistenza.

		scaricare una guida molto esauriente, ma molte risposte sono valide solo per voli Air France
EASYJET	<b>Telefono</b>	800 582 666. Orario di apertura: 0900 - 1730 Ora locale
	<b>Sito web</b>	<a href="http://www.easyjet.com/it/aiuto/imbarco-e-volo/assistenza-speciale">http://www.easyjet.com/it/aiuto/imbarco-e-volo/assistenza-speciale</a>
IBERIA	<b>Telefono</b>	(+39) 199 101 191 (italiano)
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.iberia.com/it/volare-con-iberia/necessita-speciali/">https://www.iberia.com/it/volare-con-iberia/necessita-speciali/</a>
	<b>Note</b>	Danno la possibilità di scaricare un piccolo manuale informativo, ma è in inglese. Pur essendo lo stesso gruppo di Vueling, indica meno limitazioni.
LUFTHANSA	<b>Telefono</b>	Per ottenere informazioni relative ai passeggeri con mobilità ridotta si può chiamare il numero +49 (0) 800 - 838 4267 (gratuito dalla rete fissa di Deutsche Telekom; da rete mobile tariffe differenziate a seconda dell'operatore).
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.lufthansa.com/it/it/passeggeri-con-sedia-a-rotelle">https://www.lufthansa.com/it/it/passeggeri-con-sedia-a-rotelle</a>
RYANAIR	<b>Telefono</b>	800582717 chiamata gratuita; le linee sono aperte dal lunedì al venerdì, 7:00 - 19:00, sab 9:00 – 18:00 e la domenica 10:00 – 18:00.
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/Domande-frequenti/assistenza-speciale">https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/Domande-frequenti/assistenza-speciale</a>
VUELING	<b>Telefono</b>	il servizio è operativo tutti i giorni dalle 9 alle 21 al numero 199206621 (a pagamento)
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.vueling.com/it/servizi-vueling/pianifica-il-tuo-viaggio/informazioni-per-i-passeggeri/passeggeri-con-necessita-particolari">https://www.vueling.com/it/servizi-vueling/pianifica-il-tuo-viaggio/informazioni-per-i-passeggeri/passeggeri-con-necessita-particolari</a>
	<b>Note</b>	il telefono indicato è quello generico dell'assistenza clienti e indicano di chiamarli se la prenotazione viene fatta a meno di 48 ore dalla partenza. Altre informazioni presenti sul sito sono più rigide di quelle previste, quindi verificate con cura i vostri diritti.

## AEROPORTI ITALIANI

Per gli aeroporti italiani in generale è previsto che debbano mettere sulla prima pagina di accesso al sito un logo con una sedia a rotelle stilizzata, a richiamare il concetto di accessibilità; cliccando su quel link sono disponibili le informazioni utili per chi deve viaggiare passando per quell'aeroporto.

Roma	<b>Sito</b>	<a href="http://www.adr.it/fiumicino">http://www.adr.it/fiumicino</a> , <a href="http://www.adr.it/ciampino">http://www.adr.it/ciampino</a> il link è in alto a destra
	<b>Telefoni</b>	per FCO +39 06 6595 2961 +39 06 6595 22922, per CIA +39 06 6595 9515
Milano	<b>Sito</b>	<a href="http://www.milanolate-airport.com/it">http://www.milanolate-airport.com/it</a> , <a href="http://www.milanomalpensa-airport.com/it">http://www.milanomalpensa-airport.com/it</a> ; il link è in alto a destra
	<b>Telefoni</b>	(+39) 02.232323
Bergamo	<b>Sito</b>	Manca il link in prima pagina; <a href="https://www.milanbergamoairport.it/it/mobilita-ridotta/">https://www.milanbergamoairport.it/it/mobilita-ridotta/</a>
	<b>Telefoni</b>	+39 035 326357
Venezia	<b>Sito</b>	Link in basso: <a href="https://www.veniceairport.it/">https://www.veniceairport.it/</a>
	<b>Telefoni</b>	041-260.9260
Catania	<b>Sito</b>	Il link c'è, ma al centro, in mezzo ad altri: <a href="http://www.aeroporto.catania.it/">http://www.aeroporto.catania.it/</a>
	<b>Telefoni</b>	095 7239111
Napoli	<b>Sito</b>	Il link è in basso, al centro. <a href="http://www.aeroportodinapoli.it/">http://www.aeroportodinapoli.it/</a>
	<b>Telefoni</b>	Telefono??
Bologna	<b>Sito</b>	Il link è in alto a destra; <a href="https://www.bologna-airport.it/benvenuto-all-aeroporto-di-bologna/?idC=62175#section-park-form">https://www.bologna-airport.it/benvenuto-all-aeroporto-di-bologna/?idC=62175#section-park-form</a>
	<b>Telefoni</b>	051-6479615.
Palermo	<b>Sito</b>	Il link è in alto al centro; il logo richiama la sedia a rotelle, ma è diverso dagli altri
	<b>Telefoni</b>	Non è dedicato ai PRM ma alle informazioni generale: 800 541880

## Sommario

RACCOGLIERE INFORMAZIONI .....	1
Dove assumere preventivamente le informazioni? .....	1
COMPAGNIE AEREE .....	1
AEROPORTI ITALIANI .....	2
PRIMA DI PARTIRE .....	3
Come preparare il viaggio? .....	3
Per prenotare? .....	3
Chi informa l'aeroporto delle mie richieste? .....	3
IN AEROPORTO .....	3
A che ora devo andare in aeroporto? .....	3
Dove parcheggio l'auto? .....	3
Arrivato in aeroporto, come chiedo l'assistenza? .....	4
LA CARROZZINA PERSONALE .....	4
si può arrivare alla porta d'imbarco con la sedia personale? .....	4
Si possono imbarcare carrozzine elettriche? .....	4
Posso partire con due carrozzine? .....	4
Come viaggiare con il Triride, che si ripiega in una sacca? .....	4
<b>In aereo con Triride</b> .....	4

## RACCOGLIERE INFORMAZIONI

### Dove assumere preventivamente le informazioni?

E' bene consultare sia le compagnie aeree (direttamente o attraverso il loro agente di viaggio) che gli aeroporti. Nel farlo è importante avere presente le proprie necessità. Qui di seguito alcuni numeri di telefono e siti web; queste informazioni sono state prese dai rispettivi siti nel Febbraio 2019:

### COMPAGNIE AEREE

ALITALIA	<b>Telefono</b>	06 65640
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.alitalia.com/it_it/volare-alitalia/organizza-il-tuo-viaggio/assistenze-speciali.html">https://www.alitalia.com/it_it/volare-alitalia/organizza-il-tuo-viaggio/assistenze-speciali.html</a>
	<b>Note</b>	da tenere presente che la prima parte delle informazioni fornite è riferita a persone che abbiano difficoltà di tipo medico; nelle successive le informazioni per le persone che abbiano necessità di assistenza nella mobilità, in aeroporto o a bordo)
AIR FRANCE	<b>Telefono</b>	02 38 59 14 05
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.airfrance.it/IT/it/common/guidevoyageur/assistance/pmr_reservatio_n_airfrance.htm">https://www.airfrance.it/IT/it/common/guidevoyageur/assistance/pmr_reservatio_n_airfrance.htm</a>
	<b>Note</b>	Questa compagnia aerea offre un servizio personalizzato, contattando il loro servizio dedicato ai passeggeri a mobilità ridotta: <u>Saphir</u> . E' anche possibile

## Arrivato in aeroporto, come chiedo l'assistenza?

Nei parcheggi a Fiumicino il servizio di assistenza può essere attivato utilizzando i PUNTI ASSISTENZA situati presso:

- Stazione ferroviaria
- fermata bus COTRAL alla quota arrivi del terminal 1.
- Multipiano P - Terminal C, piano terra
- Multipiano P - Terminal A, sul tunnel pedonale all'uscita del parcheggio
- altri punti davanti all'aerostazione, alla quota partenze

A Ciampino vi è un Punto di Assistenza davanti al terminal.

In generale in ogni aeroporto ci deve essere un punto di assistenza davanti al terminal o in prossimità dei parcheggi.

## LA CARROZZINA PERSONALE

### si può arrivare alla porta d'imbarco con la sedia personale?

La risposta è certamente sì; vi può essere la difficoltà di trasferirla dalla porta dell'aeromobile (o dalla scala d'imbarco) alla stiva e viceversa ma si tratta di un problema organizzativo del vettore aereo e della società che gli fornisce l'assistenza per i bagagli. Vedi però la voce sull'imbarco delle carrozzine elettriche.

### Si possono imbarcare carrozzine elettriche?

Sì, ma al momento della prenotazione è obbligatorio informare la compagnia aerea, pena il rifiuto dell'imbarco; inoltre è necessario farsi comunicare le dimensioni massime entro le quali la carrozzina deve rientrare. E' necessario poi conoscere le istruzioni per disattivarla ed eventualmente estrarre le batterie. Leggete con attenzione gli eventuali limiti che la compagnia aerea può porre nel caso di danni alla carrozzina: essa viene infatti considerata un bagaglio e l'assicurazione prevista in genere non copre a sufficienza il valore degli eventuali danni (purtroppo sono frequenti)

### Posso partire con due carrozzine?

E' possibile partire con due o più ausili alla mobilità (carrozzina, deambulatore, coppia di stampelle, ...); i due più pesanti sono gratuiti.

### Come viaggiare con il Triride, che si ripiega in una sacca?

Qui di seguito le informazioni risultanti sul sito della TRIRIDE stessa: <http://www.trirideitalia.com/in-aereo-con-triride/>

### In aereo con Triride

Tempo d'estate tempo di vacanze e con **Triride** sono tanti i paesi che vale la pena visitare, anche quelli lontani e ricchi di fascino. Per questo è bene sapere come procedere per poter portare con voi il vostro **Triride** in vacanza, se dovete viaggiare in aereo. Prima di tutto, come avviene normalmente per tutti i voli per persone con disabilità, è necessario comunicare almeno 48 ore prima della partenza le proprie necessità, per avere un'adeguata assistenza in aeroporto, informando che si ha la necessità di imbarcare la propria **carrozzina manuale**.

Il consiglio è di arrivare al check-in con il **Triride** agganciato, spiegando che si tratta di un ausilio integrato alla carrozzina. Nessuna compagnia potrà richiedere certificazione medica, perché si tratta di disabilità "stabile" così come disposto dalle linee guida del **Regolamento CE 1107/2006**.

Prima di imbarcare il **Triride** e la carrozzina, spegnere e sganciare la batteria, spiegando che si tratta di una batteria a litio e quindi è "a secco", come quella di un normale computer portatile, così da poterla portare con sé come bagaglio a mano.

Per maggiore sicurezza chiedeteci il documento "dichiarazione di viaggio" del Triride da portare con voi, basterà inviare una mail a [info@trirideitalia.it](mailto:info@trirideitalia.it).

- quando si attende un arrivo come segnalare la propria presenza al parcheggio di Ciampino per poter sostare anche più di 15 minuti;

- per chi arriva a Fiumicino senza accompagnatore, come fare per uscire dal multipiano senza dover scendere dalla macchina;

- l'esigenza di portare con sé il contrassegno europeo, in funzione dei parcheggi;

## PRIMA DI PARTIRE

### Come preparare il viaggio?

E' importante sapere che l'assistenza disponibile non è la stessa in ogni aeroporto del mondo; nella UE esiste una normativa unica, che è stata adottata anche in Islanda, Norvegia e Svizzera. Negli USA un'altra, diversa in alcuni particolari, ma molto inclusiva. Altri stati hanno normative diverse e spesso i servizi che sono disponibili gratuitamente in Europa saranno a pagamento. Fate riferimento o alle informazioni disponibili sui siti web degli aeroporti e delle compagnie aeree o con il contatto diretto in agenzia o telefonico.

### Per prenotare?

All'atto dell'acquisto del biglietto è importante segnalare il tipo di assistenza che si richiede; vi sono alcune domande specifiche che possono anche apparire invadenti, ma hanno lo scopo di predisporre il servizio più idoneo. Ad esempio:

- E' in grado di camminare attraverso il terminal dell'aeroporto fino all'aereo, o ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo? E' in grado di salire e scendere per le scale dell'aeromobile, o avrà necessità di assistenza per l'imbarco e lo sbarco?
- Se ha necessità di una sedia a rotelle, utilizzerà quella personale? Essa è pieghevole? è motorizzata? (Non tutti gli aeromobili possono ospitare sedie a rotelle con batterie nella stiva, per motivi di sicurezza. È molto importante controllare prima di partire).
- Quanto pesa la sua sedia personale e quali sono le sue dimensioni? (altezza, larghezza e lunghezza)
- Ha necessità di qualcuno che spinga la sua sedia a rotelle?
- Di quale assistenza ha bisogno, se disponibile, durante il volo? La compagnia aerea non può aiutare nell'alimentazione, la comunicazione, le cure mediche e l'assistenza all'interno dei servizi. Alcune compagnie aeree hanno personale di cabina addestrato per il sollevamento a bordo nella sedia a rotelle, per andare in bagno. Altre compagnie aeree non sono in grado di dare assistenza nel sollevamento. E' importante verificare prima di prenotare il volo.

### Chi informa l'aeroporto delle mie richieste?

La compagnia aerea deve passare le informazioni agli aeroporti interessati (quello di partenza, l'eventuale transito e quello di arrivo)

## IN AEROPORTO

### A che ora devo andare in aeroporto?

Al momento della prenotazione la compagnia aerea dovrebbe comunicare l'orario entro cui presentarsi in aeroporto; altrimenti è necessario fare riferimento all'informazione in merito fornita dagli aeroporti. **ATTENZIONE:** se avete necessità di assistenza solo al momento dell'imbarco e preferite andare da soli all'uscita, dovete comunque informare l'aeroporto della vostra intenzione, o attraverso una delle colonnine (punti di chiamata) o passando al banco di accettazione.

### Dove parcheggio l'auto?

I posti riservati ai possessori del contrassegno disabili sono gratuiti e disponibili nei seguenti parcheggi:

- A Fiumicino: Multipiano P-Terminal C, al piano terra; Multipiano P-Terminal A, a tutti i piani escluso 1° e 2°, Lunga sosta, in tutti i settori.

Per usufruire dell'agevolazione, l'avente diritto deve esibire, al momento dell'uscita il contrassegno in originale, unitamente al biglietto ritirato all'ingresso, al personale del Centro assistenza clienti easy Parking, situato sulla sinistra delle barriere di uscita dei multipiano P-Terminal B-C-D, aperto 24 ore, tutti i giorni.

Gli eventuali accompagnatori di passeggeri disabili, per usufruire dell'esenzione, oltre al contrassegno dell'avente diritto in originale, unitamente al biglietto ritirato all'ingresso, devono esibire al personale dell'assistenza clienti, anche una copia del biglietto aereo del titolare del contrassegno.

Nei parcheggi di fronte ai Terminal, sia al livello arrivi, sia al livello partenze, sono presenti posti riservati ai possessori di apposito contrassegno, per soste della durata massima di due ore.

Se si utilizza il Telepass per accedere ai parcheggi, è necessario comunicare al personale il numero dell'apparato.

- A Ciampino: i posti riservati ai possessori del contrassegno disabili sono disponibili nel **Parcheggio P3 di fronte al Terminal**

## Sommario

RACCOGLIERE INFORMAZIONI .....	2
Dove assumere preventivamente le informazioni? .....	2
COMPAGNIE AEREE; le principali europee e tutte le <b>italiane</b> .....	2
PRINCIPALI AEROPORTI ITALIANI .....	4
PRIMA DI PARTIRE .....	6
Come preparare il viaggio? .....	6
Per prenotare .....	6
Quanto tempo prima devo prenotare. ....	6
Chi informa l'aeroporto delle mie richieste? .....	6
IN AEROPORTO.....	6
A che ora devo andare in aeroporto? .....	6
Dove parcheggio l'auto? .....	6
Arrivato in aeroporto, come chiedo l'assistenza?.....	7
Sono obbligato ad usare la sedia a rotelle dell'aeroporto? .....	7
LA CARROZZINA PERSONALE.....	7
si può arrivare alla porta d'imbarco con la sedia personale? .....	7
Si possono imbarcare carrozzine elettriche? .....	7
Posso partire con due carrozzine? .....	8
Come viaggiare con il Triride?.....	8
<b>In aereo con Triride</b> .....	8
A bordo e durante il volo .....	8
Che assistenza posso avere a bordo? .....	8
Posso portare a bordo con me il mio cuscino? .....	8
Se non sono soddisfatto.....	8
Chi è responsabile? .....	8
Se voglio fare un reclamo?.....	8

## RACCOGLIERE INFORMAZIONI

### Dove assumere preventivamente le informazioni?

E' bene consultare sia le compagnie aeree (direttamente o attraverso il loro agente di viaggio) che gli aeroporti. Nei farlo è importante avere presente le proprie necessità. Qui di seguito alcuni numeri di telefono e siti web; queste informazioni sono state prese dai rispettivi siti nel Febbraio-Marzo 2019:

### COMPAGNIE AEREE; le principali europee e tutte le **italiane**

<b>AIR DOLOMITI</b>	<b>Telefono</b>	+39 045 2886140, Sales Center, non specifico per PRM
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.airdolomiti.it/assistenze-speciali">https://www.airdolomiti.it/assistenze-speciali</a>
	<b>Note</b>	Viene indicato un modulo da compilare, ma è specificato a quali condizioni fisiche si riferisce; link in prima pagina
<b>ALITALIA</b>	<b>Telefono</b>	06 65640
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.alitalia.com/it_it/volare-alitalia/organizza-il-tuo-viaggio/assistenze-speciali.html">https://www.alitalia.com/it_it/volare-alitalia/organizza-il-tuo-viaggio/assistenze-speciali.html</a>
	<b>Note</b>	da tenere presente che la prima parte delle informazioni fornite è riferita a persone che abbiano difficoltà di tipo medico; nelle successive le informazioni per le persone che abbiano necessità di assistenza nella mobilità, in aeroporto o a bordo)
AIR FRANCE	<b>Telefono</b>	02 38 59 14 05
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.airfrance.it/IT/it/common/guidevoyageur/assistance/pmr_reservation_airfrance.html">https://www.airfrance.it/IT/it/common/guidevoyageur/assistance/pmr_reservation_airfrance.html</a>
	<b>Note</b>	Questa compagnia aerea offre un servizio personalizzato, contattando il loro servizio dedicato ai passeggeri a mobilità ridotta: <u>Saphir</u> . E' anche possibile scaricare una guida molto esauriente, ma molte risposte sono valide solo per voli Air France
<b>AIR ITALY</b>	<b>Telefono</b>	+39 0789 52609
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.airitaly.com/it/primadelvolo/condizioni.aspx#mobilita">https://www.airitaly.com/it/primadelvolo/condizioni.aspx#mobilita</a>
	<b>Note</b>	Air Italy scrive "In ottemperanza a quanto previsto dagli standard di sicurezza, Air Italy limita il numero di passeggeri con mobilità ridotta a bordo dei propri aerei". (NDR: <i>Ma non si specifica a quale tipo di assistenze e a quanti.</i> )
<b>BLUE PANORAMA</b>	<b>Telefono</b>	+39 06 99503111., contatto obbligatorio
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.blue-panorama.com/specialAssistance">https://www.blue-panorama.com/specialAssistance</a> DIFFICILE DA TROVARE
	<b>Note</b>	Blue Panorama scrive: "E' obbligatorio per il passeggero esibire al check-in del volo il modello <b>INCAD/MEDIF</b> debitamente compilato, firmato e timbrato dal medico curante. (NDR: <i>questa procedura è discutibile</i> )
EASYJET	<b>Telefono</b>	800 582 666. Orario di apertura: 0900 - 1730 Ora locale
	<b>sito web</b>	<a href="http://www.easyjet.com/it/aiuto/imbarco-e-volo/assistenza-speciale">http://www.easyjet.com/it/aiuto/imbarco-e-volo/assistenza-speciale</a>
	<b>Note</b>	a questo indirizzo un video <u>in inglese</u> con molte informazioni utili sull'assistenza fornita da Easy Jet: <a href="https://www.easyjet.com/en/help/boarding-and-flying/special-assistance">https://www.easyjet.com/en/help/boarding-and-flying/special-assistance</a>
<b>ERNEST</b>	<b>Telefono</b>	Nessun telefono; "Contattare il Call Center all'indirizzo e-mail <a href="mailto:booking@flyernest.com">booking@flyernest.com</a> almeno 48 ore prima dell'orario della partenza del volo per permetterci di verificare quale tipo di assistenza è effettivamente necessaria."
	<b>Sito web</b>	<a href="https://flyernest.com/it/help-center/faq/assistenza-speciale/passeggeri-con-mobilita-ridotta-o-allergia-alle-nocciole/">https://flyernest.com/it/help-center/faq/assistenza-speciale/passeggeri-con-mobilita-ridotta-o-allergia-alle-nocciole/</a>
	<b>Note</b>	
IBERIA	<b>Telefono</b>	(+39) 199 101 191 (italiano)
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.iberia.com/it/volare-con-iberia/necessita-speciali/">https://www.iberia.com/it/volare-con-iberia/necessita-speciali/</a>

	<b>Note</b>	Danno la possibilità di scaricare un piccolo manuale informativo, ma è in inglese. Pur essendo lo stesso gruppo di Vueling, indica meno limitazioni.
LUFTHANSA	<b>Telefono</b>	Per ottenere informazioni relative ai passeggeri con mobilità ridotta si può chiamare il numero +49 (0) 800 - 838 4267 (gratuito dalla rete fissa di Deutsche Telekom; da rete mobile tariffe differenziate a seconda dell'operatore).
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.lufthansa.com/it/it/passeggeri-con-sedia-a-rotelle">https://www.lufthansa.com/it/it/passeggeri-con-sedia-a-rotelle</a>
NEOS	<b>Telefono</b>	800 325955 non dedicato ai PRM ma generale
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.neosair.it/DynamicPage.aspx?key=Pagina_InfoServiziMobilita">https://www.neosair.it/DynamicPage.aspx?key=Pagina_InfoServiziMobilita</a> DIFFICILE DA TROVARE
	<b>Note</b>	" Nel pieno rispetto della normativa vigente, Neos limita l'imbarco di passeggeri richiedenti assistenza ad un numero massimo di 10 (di cui massimo 5 se non accompagnate). Le assistenze di tipo WCHC (immobilità completa) è limitato ad un numero massimo di 2, se non accompagnate"
RYANAIR	<b>Telefono</b>	800582717 chiamata gratuita; le linee sono aperte dal lunedì al venerdì, 7:00 - 19:00, sab 9:00 – 18:00 e la domenica 10:00 – 18:00.
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/Domande-frequenti/assistenza-speciale">https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/Domande-frequenti/assistenza-speciale</a>
	<b>Note</b>	a questo indirizzo un video <u>in inglese</u> con molte informazioni utili sull'assistenza fornita da Ryanair: <a href="https://www.ryanair.com/gb/en/useful-info/special-assistance/booking-special-assistance">https://www.ryanair.com/gb/en/useful-info/special-assistance/booking-special-assistance</a>
VUELING	<b>Telefono</b>	il servizio è operativo tutti i giorni dalle 9 alle 21 al numero 199206621 (a pagamento)
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.vueling.com/it/servizi-vueling/pianifica-il-tuo-viaggio/informazioni-per-i-passeggeri/passeggeri-con-necessita-particolari">https://www.vueling.com/it/servizi-vueling/pianifica-il-tuo-viaggio/informazioni-per-i-passeggeri/passeggeri-con-necessita-particolari</a>
	<b>Note</b>	il telefono indicato è quello generico dell'assistenza clienti e indicano di chiamarli se la prenotazione viene fatta a meno di 48 ore dalla partenza. Altre informazioni presenti sul sito sono più rigide di quelle previste, quindi verificate con cura i vostri diritti.

## PRINCIPALI AEROPORTI ITALIANI

Per gli aeroporti italiani in generale, una circolare dell'ENAC prevede debbano rendere disponibile sulla prima pagina di accesso al sito un logo con una sedia a rotelle stilizzata, a richiamare il concetto di accessibilità; cliccando su quel link dovrebbero essere disponibili le informazioni utili sull'accessibilità e le informazioni utili per i passeggeri disabili o a mobilità ridotta che debbano viaggiare passando per quell'aeroporto. Questa la situazione risultante al marzo 2019:

Aeroporto	pagina dedicata ai PRM	Telefono dedicato	NOTE
Alghero	<a href="http://www.aeroportoalghero.it/assistenza.asp">http://www.aeroportoalghero.it/assistenza.asp</a>	Tel.: (+39) 079 935282/935011	Link in basso, grande
Bari	<a href="http://www.aeroportiidi Puglia.it/bari/informazioni-generiche">http://www.aeroportiidi Puglia.it/bari/informazioni-generiche</a>	Non vi è un telefono di contatto. E' possibile visitare l'aeroporto	Link in alto al centro.
Bergamo	<a href="https://www.milanbergamoairport.it/it/mobilita-ridotta/">https://www.milanbergamoairport.it/it/mobilita-ridotta/</a>	+39 035 326357	Manca il link in prima pagina;
Bologna	<a href="https://www.bologna-airport.it/benvenuto-all-aeroporto-di-bologna/?idC=62175#section-park-form">https://www.bologna-airport.it/benvenuto-all-aeroporto-di-bologna/?idC=62175#section-park-form</a>	051-6479615	Il link è in alto a destra
Brindisi	<a href="http://www.aeroportiidiPuglia.it/brindisi/informazioni-generiche">http://www.aeroportiidiPuglia.it/brindisi/informazioni-generiche</a>	non è indicato	link in posizione centrale
Cagliari	<a href="http://www.sogaer.it/it/info-generali-prm">http://www.sogaer.it/it/info-generali-prm</a>	+39 070-21121241.	Link in alto a destra, diverso da quello previsto
Catania	<a href="http://www.aeroporto.catania.it/">http://www.aeroporto.catania.it/</a>	095 7239111	Il link c'è, ma al centro, in mezzo ad altri
Firenze	<a href="https://www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/in-aeroporto/prm.html">https://www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/in-aeroporto/prm.html</a>	055/3061709.	Link in alto a destra
Genova	<a href="https://www.airport.genova.it/volare/?tab=tabs_v2-paneeluid9c1f7a74#tabs_v2-paneeluid9c1f7a74_5">https://www.airport.genova.it/volare/?tab=tabs_v2-paneeluid9c1f7a74#tabs_v2-paneeluid9c1f7a74_5</a>	Nessun telefono, solo quello dei parcheggi auto	Il link è in basso, ma porta ad una pagina diversa da quella dedicata ai PRM
Lamezia Terme	<a href="https://lameziaairport.it/azienda/prm/#95331f09b3461c22c">https://lameziaairport.it/azienda/prm/#95331f09b3461c22c</a>	+39 0968 414401	Il Link è in alto a destra
Milano Linate	<a href="http://www.milanolinate-airport.com/it">http://www.milanolinate-airport.com/it</a> ,	(+39) 02.232323	il link è in alto a destra
Milano Malpensa	<a href="http://www.milanomalpensa-airport.com/it">http://www.milanomalpensa-airport.com/it</a>	(+39) 02.232323	il link è in alto a destra
Napoli	<a href="http://www.aeroportodinapoli.it/">http://www.aeroportodinapoli.it/</a>	Telefono??	Il link è in basso, al centro
Olbia	<a href="https://www.geasar.it/guida-passeggero/assistenza-speciali">https://www.geasar.it/guida-passeggero/assistenza-speciali</a>	Tel.: (+39) 0789 563 444	Il link è in basso al centro
Palermo	<a href="https://www.gesap.it/aeroporto/guida-per-il-passeggero/assistenza-speciali/">https://www.gesap.it/aeroporto/guida-per-il-passeggero/assistenza-speciali/</a>	Non è dedicato ai PRM ma alle informazioni generali: 800 541880	Il link è in alto al centro; il logo richiama la sedia a rotelle, ma è diverso dagli altri
Pisa	<a href="https://www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/in-aeroporto/prm.html">https://www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/in-aeroporto/prm.html</a>	nessun telefono dedicato; solo il	Link in alto a destra. E' possibile

		centralino 050.849.111	visitare l'aeroporto
Roma Ciampino	<a href="http://www.adr.it/ciampino">http://www.adr.it/ciampino</a>	+39 06 6595 9515	il link è in alto a destra
Roma Fiumicino	<a href="http://www.adr.it/fiumicino">http://www.adr.it/fiumicino</a>	+39 06 6595 2961 +39 06 6595 22922	il link è in alto a destra
Torino	<a href="https://www.aeroporto torino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita">https://www.aeroporto torino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita</a>	tel. 011.5676201	Il link è in una posizione anomala, sulla sinistra. L'unico telefono citato nelle pagine dedicate è quello di una infermeria in sala arrivi
Treviso	<a href="https://www.trevisoairport.it/informazioni-di-viaggio/prm-passeggeri-a-ridotta-mobilita.html">https://www.trevisoairport.it/informazioni-di-viaggio/prm-passeggeri-a-ridotta-mobilita.html</a>	0422 315111	Il link è in basso a sinistra
Venezia	<a href="https://www.veniceairport.it/">https://www.veniceairport.it/</a>	041-260.9260	Link in basso
Verona	<a href="https://www.aeroporto verona.it/in-aeroporto/prm-passeggeri-con-disabilita-o-a-mobilita-ridotta.html">https://www.aeroporto verona.it/in-aeroporto/prm-passeggeri-con-disabilita-o-a-mobilita-ridotta.html</a>	non è indicato	Il link è in basso a sinistra

## **PRIMA DI PARTIRE**

### **Come preparare il viaggio?**

E' importante sapere che l'assistenza disponibile non è la stessa in ogni aeroporto del mondo; nella UE esiste una normativa unica, che è stata adottata anche in Islanda, Norvegia e Svizzera. Negli USA un'altra, diversa in alcuni particolari, ma molto inclusiva. Altri stati hanno normative diverse e spesso i servizi che sono disponibili gratuitamente in Europa, saranno a pagamento. Fate riferimento o alle informazioni disponibili sui siti web degli aeroporti e delle compagnie aeree o con il contatto diretto in agenzia o telefonico.

### **Per prenotare.**

All'atto dell'acquisto del biglietto è importante segnalare il tipo di assistenza che si richiede; vi sono alcune domande specifiche che possono anche apparire invadenti, ma hanno lo scopo di predisporre il servizio più idoneo. Ad esempio:

- E' in grado di camminare attraverso il terminal dell'aeroporto fino all'aereo, oppure ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo? E' in grado di salire e scendere per le scale dell'aeromobile, o avrà necessità di assistenza per l'imbarco e lo sbarco?
- Se ha necessità di una sedia a rotelle, utilizzerà quella personale? Essa è pieghevole? è motorizzata? (Non tutti gli aeromobili possono ospitare sedie a rotelle con batterie nella stiva, per motivi di sicurezza. È molto importante controllare prima di partire).
- Quanto pesa la sua sedia personale e quali sono le sue dimensioni? (altezza, larghezza e lunghezza) Queste dimensioni devono essere compatibili con quelle dell'aeromobile, quindi è necessario essere precisi.
- Ha necessità di qualcuno che spinga la sua sedia a rotelle?
- Di quale assistenza ha bisogno, se disponibile, durante il volo? La compagnia aerea non è obbligata ad aiutare nell'alimentazione, nelle cure mediche e nell'assistenza all'interno dei servizi. Nonostante ciò, alcune compagnie aeree hanno personale di cabina addestrato per il sollevamento a bordo nella sedia a rotelle, per andare in bagno. Altre compagnie aeree non sono in grado di dare assistenza nel sollevamento per il trasferimento dal posto assegnato alla sedia a rotelle di bordo. E' importante verificare prima di prenotare il volo.

### **Quanto tempo prima devo prenotare.**

Per consentire alla compagnia aerea ed all'aeroporto di preparare l'insieme delle assistenze, è previsto che la prenotazione venga effettuata almeno 48 ore prima della partenza. Ma, in caso di mancata prenotazione, è anche previsto che vengano fatti tutti gli sforzi ragionevoli per garantire la partenza. La prenotazione va invece assolutamente fatta se si viaggia con una sedia a trazione elettrica o con un cane da assistenza riconosciuto.

### **Chi informa l'aeroporto delle mie richieste?**

La compagnia aerea deve trasmettere le informazioni agli aeroporti interessati (quello di partenza, l'eventuale transito e quello di arrivo) ed agli altri vettori eventualmente coinvolti; è importante farsi rilasciare, all'atto della prenotazione, una conferma scritta dell'assistenza richiesta.

## **IN AEROPORTO**

### **A che ora devo andare in aeroporto?**

Al momento della prenotazione la compagnia aerea dovrebbe comunicare l'orario entro cui presentarsi in aeroporto; altrimenti è necessario fare riferimento all'informazione in merito fornita dagli aeroporti.

**ATTENZIONE:** se avete necessità di assistenza solo al momento dell'imbarco e preferite andare da soli all'uscita, dovete comunque informare l'aeroporto della vostra intenzione, o attraverso una delle colonnine (punti di chiamata) o passando al banco di accettazione.

### **Dove parcheggio l'auto?**

In ogni aeroporto vi sono posti riservati e gratuiti per le auto dei possessori del contrassegno disabili, con modalità di uso leggermente diverse; è importante quindi verificare quelle di proprio interesse usando le informazioni che ogni aeroporto è tenuto a rendere disponibili. Ad esempio, a Roma, i posti riservati ai possessori del contrassegno disabili sono gratuiti e disponibili nei seguenti parcheggi:

- A Fiumicino: Multipiano P-Terminal C, al piano terra; Multipiano P-Terminal A, a tutti i piani escluso 1° e 2°, Lunga sosta, in tutti i settori.

Per usufruire dell'agevolazione, l'avente diritto deve esibire, al momento dell'uscita il contrassegno in originale, unitamente al biglietto ritirato all'ingresso, al personale del Centro assistenza clienti easy Parking, situato sulla sinistra delle barriere di uscita dei multipiano P-Terminal B-C-D, aperto 24 ore, tutti i giorni.

Gli eventuali accompagnatori di passeggeri disabili, per usufruire dell'esenzione, oltre al contrassegno dell'avente diritto in originale, unitamente al biglietto ritirato all'ingresso, devono esibire al personale dell'assistenza clienti, anche una copia del biglietto aereo del titolare del contrassegno.

Nei parcheggi di fronte ai Terminal, sia al livello arrivi, sia al livello partenze, sono presenti posti riservati ai possessori di apposito contrassegno, per soste della durata massima di due ore.

Se si utilizza il Telepass per accedere ai parcheggi, è necessario comunicare al personale il numero dell'apparato.

- A Ciampino: i posti riservati ai possessori del contrassegno disabili sono disponibili nel **Parcheggio P3 di fronte al Terminal**

Altri aeroporti stanno studiando procedure locali per consentire agli aventi diritto di portarsi via il contrassegno, per un uso durante il viaggio; ad esempio a **Bologna**, entrati nel parcheggio, si passa all'ufficio preposto, si mostra il proprio contrassegno, il biglietto aereo e il documento personale e si ottiene un tagliando da lasciare in auto al posto del contrassegno.

### Arrivato in aeroporto, come chiedo l'assistenza?

In ogni aeroporto devono essere disponibili dei punti da cui chiedere l'assistenza; si devono trovare all'esterno dell'aerostazione. All'interno della stessa ci si può rivolgere o al banco di accettazione del proprio volo o ai banchi di informazione. Ancora a titolo di esempio, a Fiumicino il servizio di assistenza può essere attivato utilizzando i PUNTI ASSISTENZA situati presso:

- Stazione ferroviaria
- fermata bus COTRAL alla quota arrivi del terminal 1.
- Multipiano P - Terminal C, piano terra
- Multipiano P - Terminal A, sul tunnel pedonale all'uscita del parcheggio
- altri punti davanti all'aerostazione, alla quota partenze

A Ciampino vi è un Punto di Assistenza davanti al terminal.

In generale in ogni aeroporto ci deve essere un punto di assistenza davanti al terminal o in prossimità dei parcheggi.

### Sono obbligato ad usare la sedia a rotelle dell'aeroporto?

L'assistenza va prestata secondo le specifiche necessità della persona; se non si ha la necessità di usare la sedia a rotelle, NON si è obbligati ad usare quella dell'aeroporto. Si deve tener presente che le distanze da percorrere possono essere di decine di metri ma anche dell'ordine dei chilometri e non sempre vi è disponibilità di piccoli mezzi elettrici. Se usate normalmente la vostra sedia a rotelle, avete il diritto a restare fino al momento di salire a bordo o appena fuori dalla porta dell'aeromobile; è importante però leggere le informazioni sulla sedia a rotelle personale.

## LA CARROZZINA PERSONALE

### si può arrivare alla porta d'imbarco con la sedia personale?

La risposta è certamente sì; vi può essere la difficoltà di trasferirla dalla porta dell'aeromobile (o dalla scala d'imbarco) alla stiva e viceversa ma si tratta di un problema organizzativo del vettore aereo e della società che gli fornisce l'assistenza per i bagagli. Quando passate al banco di accettazione fate mettere sulla vostra sedia a rotelle una specifica etichetta che prevede la consegna/riconsegna della sedia alla porta dell'aeromobile; tecnicamente si chiama DAA (Delivery at Aircraft). Vedi la voce sull'imbarco delle carrozzine elettriche.

### Si possono imbarcare carrozzine elettriche?

Sì, ma al momento della prenotazione è obbligatorio informare la compagnia aerea, pena il rifiuto dell'imbarco; inoltre è necessario farsi comunicare le dimensioni massime entro le quali la carrozzina deve rientrare. E' necessario poi conoscere le istruzioni per disattivarla ed eventualmente estrarre le batterie.

Leggete con attenzione gli eventuali limiti che la compagnia aerea può porre nel caso di danni alla carrozzina: essa viene infatti considerata un bagaglio e l'assicurazione prevista in genere non copre a sufficienza il valore degli eventuali danni (purtroppo sono frequenti)

### Posso partire con due carrozzine?

E' possibile partire con due o più ausili alla mobilità (carrozzina, deambulatore, coppia di stampelle, ...); i due più pesanti sono gratuiti.

### Come viaggiare con il Triride?

Qui di seguito le informazioni risultanti sul sito della TRIRIDE stessa: <http://www.trirideitalia.com/in-aereo-con-triride/>

#### In aereo con Triride

Tempo d'estate tempo di vacanze e con **Triride** sono tanti i paesi che vale la pena visitare, anche quelli lontani e ricchi di fascino. Per questo è bene sapere come procedere per poter portare con voi il vostro **Triride** in vacanza, se dovete viaggiare in aereo.

Prima di tutto, come avviene normalmente per tutti i voli per persone con disabilità, è necessario comunicare almeno 48 ore prima della partenza le proprie necessità, per avere un'adeguata assistenza in aeroporto, informando che si ha la necessità di imbarcare la propria **carrozzina manuale**.

Il consiglio è di arrivare al check-in con il **Triride** agganciato, spiegando che si tratta di un ausilio integrato alla carrozzina. Nessuna compagnia potrà richiedere certificazione medica, perché si tratta di disabilità "stabile" così come disposto dalle linee guida del *Regolamento CE 1107/2006*.

Prima di imbarcare il **Triride** e la carrozzina, spegnere e sganciare la batteria, spiegando che si tratta di una batteria a litio e quindi è "a secco", come quella di un normale computer portatile, così da poterla portare con sé come bagaglio a mano.

Per maggiore sicurezza chiedeteci il documento "dichiarazione di viaggio" del Triride da portare con voi, basterà inviare una mail a [info@trirideitalia.it](mailto:info@trirideitalia.it).

### A bordo e durante il volo

#### Che assistenza posso avere a bordo?

Vi è molta diversità tra le diverse compagnie aeree, perciò è importante verificare sul sito o al contatto telefonico. L'equipaggio di cabina in genere non è in grado di fornire assistenza per mangiare, bere, assumere medicinali, utilizzare la toilette. Ma è previsto che accompagnino alla toilette utilizzando la sedia a rotelle presente a bordo; da sottolineare che il personale a bordo non è in genere preparato a compiere alcuna manovra di sollevamento e spostamento dal sedile alla sedia a rotelle di bordo.

#### Posso portare a bordo con me il mio cuscino?

Sì, purché non comprometta l'uso corretto della cintura di sicurezza.

### Se non sono soddisfatto

#### Chi è responsabile?

Negli Stati aderenti alla UE ed in Islanda, Norvegia e Svizzera la responsabilità dell'assistenza a terra è dei gestori aeroportuali, che sono tenuti a garantire la tutela e l'assistenza delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, sia per tutelarle dalla discriminazione che per garantire loro assistenza. Al di fuori di questi confini la responsabilità dipende dalle leggi locali

A bordo dell'aeromobile la responsabilità è della compagnia aerea; ma quella della UE hanno regole più ampie contro la discriminazione.

#### Se voglio fare un reclamo?

Si può reclamare sia con il Vettore che ci ha trasportato, oppure con l'aeroporto interessato. Possiamo anche rivolgersi all'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), tanto più se la risposta non è soddisfacente; <https://www.enac.gov.it/passeggeri>.

Ci si può rivolgere all'ENAC anche se il disservizio è avvenuto in un aeroporto e con una compagnia aerea fuori dall'Italia; sarà sua cura prendere contatto con l'ente competente.