



"Voli e Disabilità" ecco i temi del primo webinar tematico che darà vita a un lungo percorso comune

Fiavet-Confcommercio capofila di un progetto unitario di formazione sull'assistenza del passeggero con disabilità cui partecipano associazioni, aeroporti, compagnie aeree

"Voli e Disabilità" questo il titolo del webinar formativo organizzato da ENAC e IATA con Fiavet-Confcommercio che ha visto la partecipazione di FISH, FAND, ITA Airways, NEOS, ADR, SEA, FTO e ASTOI.

Cinzia Chiaramonti, responsabile della Commissione Trasporti Fiavet e delegata agli eventi, ha sottolineato durante l'incontro formativo la necessità di collaborare su questo tema per lavorare tutti al meglio con regole univoche e una professionalità condivisa.

Il webinar è il primo di una serie di eventi formativi dedicati al tema dell'assistenza delle persone con disabilità in viaggio.

A inquadrare la tematica **Marco De Laurentiis** a capo della Direzione Tutela dei Diritti dei Passeggeri di ENAC: "Lo scorso anno sono transitati per i nostri aeroporti un milione di passeggeri disabili, tra questi il 32% non era stato pre-notificato all'aeroporto". Un problema di portata non indifferente che ha spinto ENAC, nel luglio dello scorso anno, a dare il via a un **Tavolo Tecnico Permanente per la Tutela dei Diritti dei Passeggero**". Dal tavolo sono partiti dei progetti come la *Disability Card*, di comune accordo con INPS e con il Ministero per la Disabilità, e *One click away*, avviato con i vettori.

Simone Bovi, ground service manager di Neos, si è soffermato proprio su *One Click Away*. "Le informazioni relative all'assistenza erano presenti sui siti delle compagnie aeree, ma non al primo click in home page, da questo conseguiva una difficoltà di prenotare il servizio di assistenza, mentre già da ora sulla home page di Neos, Ita Airways e Air Dolomiti, che hanno aderito al progetto, si trovano le informazioni con un solo click in home e anche con una medesima struttura che varia solo nelle policy diverse per ogni vettore".

Il nodo cruciale è, infatti, nella regolamentazione europea che obbliga il gestore aeroportuale a prestare assistenza della persona con disabilità, a patto che la disabilità sia stata notificata, ma qualora non lo sia il gestore è comunque obbligato a "compiere tutti gli sforzi ragionevoli per offrire assistenza". **Giovanna Giua**, responsabile Esercizio e Operazioni di ADR Assistance, interviene su questo tema: "il regolamento europeo 1107 stabilisce le regole e in questo articolo era stata apposta questa specifica nota per

tutelare il passeggero che si infortunava immediatamente prima della partenza, poi, questa regola, che doveva essere un'eccezione, è diventata consuetudine". ADR lavora infatti con il 40% di disabilità non notificata. Su 1032 assistenze al giorno che transitano per Fiumicino, 400 non sono pre-notificate. Ne deriva che spesso il passeggero ha un'esperienza di viaggio non soddisfacente.

Gabriele Favagrossa, disability manager, è intervenuto a nome di FAND e FISH per ribadire il ruolo centrale dell'agente di viaggio in questo contesto, perché ha il primo contatto con il cliente. "L'agente è determinante nel riconoscere la disabilità". Nella regolamentazione europea sono riconosciute le disabilità motorie, che hanno diversi livelli, come anche quelle visive, uditive, intellettive e relazionali. All'interno di queste, l'assistenza cambia in modo decisivo a seconda del livello di disabilità. Ad esempio, per i supporti a questa disabilità, ma anche per assistenza necessaria alla stessa. Al di là della comune sedia a rotelle, che comunque ha misure diverse, e potrebbe non entrare in alcune stive, ci sono materiali che accompagnano i supporti all'abilità che potrebbero essere potenzialmente pericolosi per gli strumenti di bordo, come le batterie delle sedie elettriche, ma anche dispositivi medici che potrebbero incidere sulla sicurezza di tutti i passeggeri (bombole d'ossigeno). Su questo tema ha insistito **Barbara Gonella**, revisore dei controlli per il monitoraggio della conformità Ita Airways: "Gli ausili elettromedicali presentano delle criticità sia a livello di sicurezza, sia per salute del passeggero, basti pensare a un ipotetico protrarsi del volo".

Va inoltre valutata la necessità di un accompagnatore, ad esempio se il passeggero non può alimentarsi da solo o fruire in maniera autonomia dei servizi igienici. Un accompagnatore che paga il biglietto, ma non i costi di supplemento della scelta del posto a bordo che è obbligatoriamente accanto all'assistito.

Stefania Tomassini, responsabile Regionale delle Operazioni di Terra IATA, si è soffermata su uno degli aspetti più importanti per le agenzie di viaggio: il codice di assistenza. Le agenzie di viaggio inseriscono i codici di assistenza, il vettore, ricevuto il messaggio lo invia all'aeroporto almeno 36 ore prima della partenza, lo scalo si occupa dell'assistenza e di avvisare l'aeroporto di arrivo. Un codice errato stravolge tutto questo iter. Per ogni disabilità ci sono delle sigle universali: WCHR, WCHS, WCHC per le disabilità motorie che hanno bisogno di specifiche molto dettagliate, poi DEAF, BLIND, e infine il DPNA passeggero con limitazioni cognitive come autismo o Alzheimer. "Tra tutte le disabilità quelle intellettive e relazionali sono le più importanti da segnalare, perché non si vedono" afferma Stefania Tommasini.

Anche **Caterina Vecchi**, responsabile del reparto PRM Assistance presso la Direzione Operations di SEA, insiste sulla funzione essenziale dei codici IATA: "la scelta del codice è un processo collaborativo, quindi la collaborazione con gli agenti di viaggio e tour operator è molto preziosa per noi".