

COMUNICATO STAMPA ENAC - ASSAEROPORTI

ENAC – ASSAEROPORTI PER L'ASSISTENZA AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ: LINEE GUIDA PER RENDERE PIÙ OMOGENEE LE INFORMAZIONI SUI SITI WEB DEGLI AEROPORTI ITALIANI NELL'OTTICA DI UN CONTINUO MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Enac, in collaborazione con Assaeroporti e le società di gestione aeroportuale, ha elaborato gli standard di riferimento per rendere più omogenea la sezione dedicata ai PRM – Passeggeri a ridotta mobilità - sui siti web delle società di gestione degli aeroporti italiani.

L'obiettivo è quello di agevolare tutte le operazioni loro dedicate e, in particolar modo, la prenotazione anticipata del viaggio. Ciò inciderà positivamente sull'andamento dell'intera attività in ambito aeroportuale riducendo i casi, giustificati, di eventuale negato imbarco da parte dei vettori.

Il risultato è frutto di un tavolo di lavoro istituito, nello scorso mese di aprile, dall'Enac, in collaborazione con Assaeroporti, che rappresenta 36 società di gestione aeroportuale, Aeroporti di Puglia e Gesac (aeroporti non associati ad Assaeroporti) per migliorare il livello della qualità del servizio erogato ai passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta.

Tale iniziativa è volta ad assicurare che le informazioni già presenti nei siti web dei gestori aeroportuali siano accessibili, ai sensi della Legge n. 4 del 9 gennaio 2004, e siano anche complete e corrette, come previsto dal Regolamento Comunitario n. 1107 del 2006.

Nello specifico, la reperibilità e la consultazione delle informazioni sarà più agevole e lineare, le modalità di pubblicazione e impaginazione saranno omogenee e la loro diffusione avverrà, oltre che tramite il sito web dell'aeroporto, anche attraverso tutte le piattaforme digitali informative a disposizione della società di gestione aeroportuale.

L'home page del sito di ogni singolo aeroporto conterrà un box caratterizzato da un logo comune per tutti i siti dei gestori nazionali, che consentirà di accedere direttamente alla pagina dedicata all'assistenza dei passeggeri a ridotta mobilità.

Nella pagina, in lingua italiana e inglese, sarà possibile consultare le informazioni relative:

- alla società di gestione aeroportuale (nome della società, indirizzo, sede e contatti);
- alle modalità per richiedere l'assistenza speciale;
- alle codifiche internazionali relative ai passeggeri PRM;
- alle operazioni da effettuare in aeroporto e ai servizi forniti.

Nello specifico le indicazioni riguarderanno:

- ✓ i tempi raccomandati per l'arrivo al fine di svolgere le pratiche per l'accettazione;

- ✓ l'ubicazione dei parcheggi dedicati, dei punti di chiamata per l'assistenza, della "Sala Amica" e/o dell'area di attesa pre-imbarco;
- ✓ i percorsi tattili;
- ✓ i collegamenti ferroviari / bus;
- ✓ l'assistenza per l'imbarco e il ritiro del bagaglio a mano e da stiva senza addebito, indicando il costo dei servizi a pagamento;
- ✓ i servizi e i mezzi disponibili;
- ✓ l'assistenza ai minori con disabilità;
- ✓ la modulistica per effettuare i reclami;
- ✓ i link utili.

Con questa iniziativa, che si aggiunge ad altre intraprese nel corso degli ultimi anni, l'Enac e Assaeroporti intendono fornire ai passeggeri PRM un'informazione che sia il più possibile fruibile, diretta a tutelare le loro necessità e a facilitare la riuscita dei viaggi con i mezzi aerei.

Roma, 6 novembre 2012

Per informazioni:

Enac: Loredana Rosati - Capo Ufficio Stampa

Tel. 06 44596204 E mail l.rosati@enac.gov.it

Assaeroporti: Manuela Buonsante – Ufficio Stampa

Tel. 06 6588723 E mail buonsante@assaeroporti.net