



# **DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO TÜV IT 005 MS**

## **REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO: il processo di assistenza, in ambito aeroportuale, ai passeggeri con mobilità ridotta**

data	Rev.	descrizione	Redazione	Verifica ed approvazione	Validazione
14-12-2010	00	Passaggio dal disciplinare rev.01 a DTN	Per TUV Italia- Alessio Galiazzo	Per SEA : Sergio Sangalli	14-12-2010
03-06-2011	01	Cambio logo SEA e classificazione di indicatori e requisiti rispetto a macrorequisiti	Per TUV Italia- Alessio Galiazzo	Per SEA : Sergio Sangalli	6-6-2011
12-03-2012	02	Precisazioni di dettaglio sulla raccolta delle segnalazioni e reclami	Per TUV Italia- Alessio Galiazzo	Per SEA : Sergio Sangalli	16-07-2013
10-01-2014	03	modifiche infrastrutturali	Per TUV Italia- Alessio Galiazzo	Per SEA : Sergio Sangalli	21-12-2014
06-07-2017	04	Aggiornamento per adeguamenti normativi	Per TUV Italia- Alessio Galiazzo	Per SEA : Sergio Sangalli	



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



1	INQUADRAMENTO GENERALE DEL PROGETTO .....	3
2	SCOPO.....	5
3	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	6
4	RIFERIMENTI NORMATIVI SPECIFICI E DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO .....	6
5	TERMINI E DEFINIZIONI.....	7
6	REQUISITI PER SEA.....	9
6.1	DEFINIZIONE DI RISORSE E RESPONSABILITA' .....	9
6.2	MODALITA' OPERATIVE PER L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZI .....	11
6.3	REGISTRAZIONI E RELATIVO CONTROLLO.....	17
6.4	COMPETENZA E FORMAZIONE.....	18
6.5	IDENTIFICAZIONE DI NON CONFORMITA' – AZIONI CORRETTIVE – AZIONI PREVENTIVE .....	18
6.6	ESECUZIONE DI <i>AUDIT</i> INTERNI.....	18
6.7	GESTIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI .....	19
7	REQUISITI SPECIFICI PER LE SALE “Amica” (A).....	19
8	MODIFICHE AL DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO .....	19



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



## **1 INQUADRAMENTO GENERALE DEL PROGETTO**

Il progetto nasce dalla volontà di SEA di concretizzare l'obiettivo del miglioramento continuo nei servizi erogati connessi al processo di assistenza, in ambito aeroportuale, ai passeggeri con mobilità ridotta.

Al fine di dare evidenza alle parti interessate, ai clienti ed agli utenti dei servizi erogati da SEA dei risultati ottenuti, viene coinvolto TÜV Italia quale organismo di certificazione di parte terza nell'attuazione dell'iter di certificazione del servizio adottando come riferimento la norma ISO/IEC 17065. L'iter di certificazione si articola in fasi definite in apposito regolamento e sulla verifica dell'implementazione dei requisiti stabiliti nel presente DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO, requisiti che includono anche quanto definito dai disposti cogenti documentati nelle normative vigenti.

Il progetto è sviluppato considerando la configurazione infrastrutturale delle tre aerostazioni (Malpensa Terminal 1, Malpensa Terminal 2, Linate) che costituiscono gli aeroporti (scali) di Malpensa e di Linate attualmente gestiti da SEA.

### **1.1 ANALISI DEL CONTESTO E VALORE AGGIUNTO DEL PRESENTE STANDARD DI CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO**

Il mercato del trasporto aereo e quindi l'offerta ai passeggeri oggi è quanto mai caratterizzato da una Clientela sempre più consapevole ed attenta a valutare la qualità non solo del servizio di trasporto acquistato ma, anche e soprattutto, del Servizio di Assistenza offerto dalle infrastrutture aeroportuali. Questo porta i gestori delle stesse, in una situazione di alta concentrazione di aeroporti tale, come è quella del Nord Italia, a competere offrendo livelli di servizio e quindi di assistenza sempre più elevati.

In un mercato, quindi, fortemente competitivo una reale attenzione al Cliente diventa il fattore chiave per il successo, ragione per cui SEA intende impegnarsi nei servizi di assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta definendo ed implementando standard di servizio che vanno oltre quanto specificato dagli ambiti cogenti, (rif. Direttive comunitarie e circolari degli enti regolatori) e concordando i target relativi ai livelli di servizio con le parti interessate ed in particolare con le associazioni di categoria rappresentative dei PRM.

In questo scenario, a parità di servizio, ciò che farà sempre di più "la differenza" rispetto alla concorrenza sarà l'offerta di un servizio di "qualità" in grado di soddisfare le aspettative di un Cliente "evoluto", ovvero sempre più informato, esigente ed attento agli aspetti tangibili ed intangibili del servizio offerto.



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



A tal proposito, SEA intende sviluppare un processo di implementazione della “Cultura del servizio e dell’assistenza” nella propria rete di terminal aeroportuali, finalizzato ad aumentare:

- 1) la percezione, da parte del Cliente, della qualità del servizio ricevuto;
- 2) la consapevolezza, da parte del personale SEA e del personale che opera per conto di SEA stessa, dell’importanza del valore strettamente correlato alla qualità del servizio reso al fine di sviluppare la fidelizzazione del Cliente.

Per raggiungere questi obiettivi SEA ha deciso di avvalersi di uno strumento base che consiste nell’applicazione di un proprio **STANDARD (DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO)** per la definizione dei requisiti di “**Assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta**” che devono essere adottati e seguiti da tutta la propria organizzazione e dalla successiva **Certificazione di Servizio** da parte dell’Organismo di certificazione TÜV ITALIA, atta a dimostrare il rispetto di tali requisiti.

Il servizio di assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta assume un’importanza particolare nella strategia aziendale, poiché la sua qualità influisce direttamente sulle scelte future del Cliente, in termini di:

- conferma della validità della propria scelta di pianificazione del trasporto e quindi del proprio viaggio;
- tranquillità di ricevere supporto ed assistenza indipendentemente dallo stato delle proprie capacità motorie.

I macrorequisiti che caratterizzano il servizio di Assistenza di SEA ai passeggeri con mobilità ridotta sono i seguenti:

**CURA del Cliente** mediante:

**ACCESSIBILITA’ (A)** – Accessibilità, fruibilità e adeguatezza per i PRM delle infrastrutture aeroportuali.

**DISPONIBILITA’ (B)** – Adeguatezza delle infrastrutture, dei mezzi e degli equipaggiamenti utilizzati per l’assistenza dei PRM (carrozine di servizio, ambulift, ecc.); capacità relazionale/cortesie del personale dedicato all’assistenza dei PRM.

**TRASPARENZA (C)** – Informazione chiara, corretta, completa e in formati accessibili al passeggero con mobilità ridotta che dovrà muoversi nell’ambito di una infrastruttura aeroportuale che per propria natura mantiene degli obblighi comportamentali nei confronti dei passeggeri. Efficace gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle richieste di informazione da parte dei PRM.

**AFFIDABILITA’ (D)** - Efficacia degli interventi di assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta effettuati da personale competente e qualificato; efficienza degli interventi effettuati ottimizzando tempi e risorse nell’interesse del Cliente; rispetto dei tempi d’intervento definiti; adeguata qualifica e competenza del personale addetto al servizio.



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



I suddetti macro-requisiti, che caratterizzano lo standard di servizio SEA, sono esplicitati all'interno del presente DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO tramite la definizione di specifici requisiti riportati nel paragrafo 6.

#### **BENEFICI ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE SEA**

Adottando il presente STANDARD per il proprio servizio di assistenza ai Passeggeri con mobilità ridotta SEA si prefigge di ottenere i seguenti vantaggi:

- Implementazione di un “modello organizzativo” omogeneo, che crede nella centralità delle risorse, ottimizzando il lavoro nei 3 terminal gestiti da SEA.
- Certificazione dello Standard di servizio, che rappresenta un efficace, attuale e strategico strumento di comunicazione e trasparenza della qualità del servizio erogato. Tale certificazione è rilasciata da parte di un Organismo terzo ed indipendente ed acquista credibilità in quanto si pone a garanzia della coerenza tra quanto enunciato nello “Standard” e quanto operato da SEA.
- Rendere visibili i processi di erogazione del servizio di Assistenza ai PRM, impattando fortemente sull'immagine aziendale e sul senso d'identità del brand rappresentato e, conseguentemente, orientando il Cliente al processo di fidelizzazione creando un vincolo di fiducia nel tempo.
- Riduzione di lamentele e reclami da parte del Cliente.

#### **BENEFICI PER IL CLIENTE**

Poter contare su una comunicazione trasparente, oggettiva e coerente rispetto al servizio pubblicizzato ed offerto da SEA:

- Usufruire di un servizio di qualità uniforme e costante su tutti e 3 i terminal aeroportuali.
- Percepire una maggiore “cura” nell'erogazione del servizio di assistenza, che agevoli il processo di fidelizzazione al brand.
- Incrementare la percezione della qualità del servizio.

## **2 SCOPO**

Il presente documento nasce con lo scopo di definire le attività che devono essere svolte da SEA e dai soggetti che collaborano con la stessa al fine di raggiungere l'obiettivo di garantire lo svolgimento delle attività di assistenza, in ambito aeroportuale, ai passeggeri con mobilità ridotta secondo criteri etici e di sicurezza.

Più precisamente tale documento definisce:

- come SEA deve organizzare il servizio, affidando le varie attività a soggetti qualificati in relazione ai requisiti stabiliti nel presente documento;
- i requisiti del servizio di assistenza ai quali SEA ed i soggetti coinvolti devono conformarsi;
- le tipologie di controlli che SEA deve svolgere sui Soggetti Coinvolti al fine di assicurare la costante conformità del servizio rispetto ai requisiti definiti;



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



- le tipologie di controlli che i Soggetti Coinvolti sono tenuti ad effettuare durante l'erogazione del servizio.

Tali attività saranno oggetto di controllo da parte di TÜV Italia, conformemente a quanto indicato nel Regolamento Particolare SEA – TÜV Italia, al fine del rilascio della certificazione di Servizio avente come oggetto “Il processo di assistenza, in ambito aeroportuale, dei passeggeri con mobilità ridotta (PRM) ”.

Il presente documento, ha inoltre, il compito di informare tutti i portatori di interesse (es: associazioni, enti locali, autorità di controllo, etc.) circa gli sforzi di SEA per garantire lo svolgimento del servizio di assistenza ai PRM secondo specifici obiettivi di miglioramento definiti.

### **3 CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente documento ha come campo di applicazione la Certificazione di Servizio sviluppata in conformità alla norma *ISO/IEC 17065:2012* rilasciata, conformemente a quanto indicato all'interno del “Regolamento particolare SEA – TÜV Italia” circa il processo di assistenza, in ambito aeroportuale, ai PRM” .

Si rivolge pertanto alle organizzazioni che influiscono in modo diretto ed indiretto sul processo di assistenza ai PRM presso Malpensa Terminal 1, Malpensa Terminal 2, Linate e nello specifico:

il gestore aeroportuale SEA S.p.A con le seguenti strutture organizzative.

NOTA BENE: Al fine di assicurare la conformità dell'intero servizio, tutte le organizzazioni coinvolte, compresi *gli appaltatori e sub appaltatori*, sono tenuti a conformarsi ai requisiti definiti dalla presente documentazione, in virtù e nei limiti degli accordi/vincoli contrattuali esistenti.

### **4 RIFERIMENTI NORMATIVI SPECIFICI E DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

ECAC/CEAC Doc. 30 Part I, Section 5

Regolamento Comunitario EC 1107/2006 e relativo recepimento decreto legislativo 24 febbraio 2009, n. 24

*Circolare ENAC GEN-02A del 19/12/2014*

*Circolare ENAC GEN 06 del 31/10/2014*

Contratti con gli *appaltatori e sub-appaltatori* per fornitura di servizi connessi all'accompagnamento dei PRM

*Comunicazioni di Servizio e Istruzioni Operative interne a SEA*

Convenzione ONU Tutela dei diritti delle persone con disabilità del 13-12-2006



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



## 5 TERMINI E DEFINIZIONI

PRM	<p>Passeggeri con mobilità ridotta (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).</p> <p>Questa definizione è focalizzata sulla riduzione di mobilità e sulle esigenze specifiche del passeggero, in seguito alla sua condizione di disabilità o riduzione della mobilità, <i>pertanto esclude</i> i passeggeri che, a seguito di malattia o patologia clinica necessitano di assistenza medica o di certificato medico di accompagnamento (passeggeri classificati MEDA e STCR).</p> <p>La condizione di disabilità o di riduzione della mobilità non deve essere considerata equivalente ad una malattia, pertanto non deve essere richiesto, come prerequisito di viaggio, il certificato medico relativo alla propria disabilità (conformemente alle normative comunitarie – direttiva 95/46/EC 24 ottobre 1995). Per fornire un servizio di assistenza che sia adeguato alle specifiche esigenze del passeggero con disabilità o del passeggero con riduzione di mobilità, il Doc. 30 dell'ECAC raccomanda che gestori aeroportuali e vettori aerei utilizzino delle classificazioni e codifiche comuni, come quelle riportate nella sezione 5 del documento medesimo.</p>
Operatore Turistico	<p><i>Un organizzatore o venditore ai sensi dell'articolo 2, punti 2) e 3), della direttiva 90/314/CEE, escluso il vettore aereo. Le definizioni di Organizzatore e venditore contenute nella direttiva trovano rispondenza rispettivamente nelle definizioni di "organizzatore di viaggio" e "intermediario" di cui all'rt. 33 del DL N° 79/2011 (codice del turismo).</i></p>
Gestore Aeroportuale	<p><i>Ente incaricato in virtù della normativa nazionale di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali, coordinare e controllare le attività dei diversi operatori presenti in un aeroporto o in un sistema aeroportuale. La definizione suddetta trova rispondenza nell'art 705 del codice della Navigazione nonché nel DL 24-01-2012 N° 1 concernente i diritti aeroportuali.</i></p>
Utente aeroportuale	<p>Persona fisica o giuridica responsabile del trasporto aereo di passeggeri da o verso l'aeroporto in questione. La definizione del Regolamento è simile a quella riportata all'Art.2 del D.Lgs 13 gennaio 1999, n. 18, con cui si attua la direttiva 96/67/CE, relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità.</p>
Comitato Utenti aeroportuale	<p>Comitato di rappresentanti degli utenti aeroportuali od organizzazioni che li rappresentano. Compatibilmente con questa definizione, il D.Lgs 13 gennaio 1999, n. 18, con cui si attua la direttiva 96/67/CE, relativa al</p>



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



	libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità, all'Art.8 sancisce che per ciascun aeroporto, l'ente di gestione, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore del decreto, costituisce il comitato degli utenti, al quale ha diritto di partecipare ogni vettore che utilizza i servizi dell'aeroporto, direttamente o tramite organizzazioni rappresentative.
Vettore aereo	<i>Impresa di trasporto aereo munita di valida licenza di esercizio. Per i requisiti relativi alla licenza di esercizio si rinvia alle disposizioni del regolamento CE N° 1008/2008 recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei.</i>
WCHR	Sedia a rotelle Rampa: passeggeri che necessitano di sedia a rotelle per compiere lunghi tratti. Possono salire/scendere le scale dell'aeromobile e raggiungere il proprio posto a bordo.
WCHS	Sedia a rotelle Scale: passeggeri che non possono salire/scendere le scale dell'aeromobile, ma sono in grado di raggiungere, anche se con difficoltà, il proprio posto a bordo.
WCHC	Sedia a rotelle Cabina: passeggeri pressoché immobili, che necessitano di sedia a rotelle durante le fasi di imbarco/sbarco e per la sistemazione all'interno dell'aeromobile. L'accettazione di tale categoria di passeggeri è normata da regole di CNA (che potrebbe richiedere in certi casi modello MEDIF-INCAD).
WCHP	Passeggeri con disabilità agli arti inferiori che hanno sufficiente autonomia ma che richiedono assistenza per l'imbarco e lo sbarco e che possono muoversi in cabina solo con l'ausilio di una sedia a rotelle.
BLND	Ciechi o significativamente limitati nella vista: passeggeri che necessitano di essere scortati proporzionalmente alle proprie limitazioni visive.
DEAF	Sordi o non udenti: passeggeri che necessitano di essere scortati proporzionalmente alle proprie limitazioni uditive.
DPNA	<i>Departing passenger needing assistance : passeggeri che necessitano di altre assistenze rispetto alle sopra indicate (es. passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali).</i>
CNA	Compagnia di Navigazione Aerea
DCS	Departure Control System
Sala Amica	Sala dedicata all'accoglienza dei PRM.
Percorsi tattili a pavimento (es. LOGES)	Percorsi con caratteristiche tattili/acustiche appositamente creati per ciechi e ipovedenti.
MEDA	Passeggeri che, a seguito di malattia o patologia clinica necessitano di assistenza medica o di certificato medico di accompagnamento.
STCR	Passeggeri barellati affetti da malattia o patologia clinica che necessitano di viaggiare distesi e accompagnati da personale sanitario.
ENAC	Ente Nazionale Aviazione Civile
ECAC	European Civil Aviation Conference
DA	Direzione Aeroportuale
IATA	International Air Transport Association
Verificatore (Organismo di Certificazione TÜV Italia):	Soggetto esecutore dell'attività di audit con: - Competenza nel campo delle certificazioni di parte terza;





**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



- Garanzia di indipendenza rispetto ai soggetti coinvolti;
- Conoscenza delle procedure di audit definite per il progetto.

## 6 REQUISITI PER SEA

### 6.1 DEFINIZIONE DI RISORSE E RESPONSABILITA'

SEA deve assicurare che siano messe a disposizione le risorse necessarie affinché la gestione del servizio sia conforme ai requisiti previsti dal presente Documento Tecnico Normativo. Le risorse, le responsabilità e gli impegni di SEA correlati ai macrorequisiti di Accessibilità (A), Disponibilità (B), Trasparenza (C), Affidabilità (D) esplicitati nel paragrafo 1.1 sono:

<b>ACCESSIBILITA' (A)</b>	
Accessibilità, fruibilità e adeguatezza per i PRM delle infrastrutture aeroportuali	Infrastrutture aeroportuali compatibili con la normativa vigente in materia di barriere architettoniche. Ciò al fine di permettere ai passeggeri PRM un facile accesso alle strutture e ai servizi presenti in ambito aeroportuale
	Parcheggi riservati, adeguatamente segnalati
	Sale di accoglienza dedicate "Sala Amica"
	Toilettes ed ascensori adeguati
	Sistema di citofoni per chiamata dedicata, collegati direttamente con la Sala Amica, anche nei parcheggi
	Percorsi tattili a pavimento - es. LOGES
	Servizio di navetta gratuito tra Terminal 1 e Terminal 2 di Malpensa, con mezzi adeguatamente attrezzati



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



**DISPONIBILITA' (B)**

Adeguatezza delle infrastrutture, dei mezzi e degli equipaggiamenti utilizzati per l'assistenza dei PRM (carrozine di servizio, ambulift, etc.); capacità relazionale/cortesia del personale dedicato all'assistenza dei PRM.

Attrezzature, equipaggiamenti e dispositivi di mobilità idonei, funzionanti e regolarmente sottoposti a manutenzione: sedie a rotelle di varia tipologia, ambulift e altri strumenti o equipaggiamenti necessari per il trasporto fino all'aeromobile e per il trasferimento a bordo dell'aeromobile.

Conoscenza da parte degli addetti delle seguenti informazioni:

- regole di circolazione riportate nelle ordinanze della DA;
- limiti di velocità specifici o generali;
- itinerari autorizzati;
- regole di precedenza applicabili ad aeromobili e veicoli;
- zone di sosta autorizzate.

Personale addetto alla Sala Amica (anche eventuali appaltatori) competente, formato adeguatamente e conformemente a tutta la normativa applicabile; Regolamenti Comunitari; Documentazione ICAO, ECAC, IATA

Procedure di emergenza, riguardanti la presenza di persone disabili e di PRM, definite e divulgate. Tali procedure esplicitino, ad esempio, quali comportamenti e misure adottare nel caso di emergenze in aeroporto o al verificarsi di situazioni impreviste: scalo non previsto, cambio dei voli, perdita di voli in coincidenza, malore del PRM, etc.

**TRASPARENZA (C)**

Informazione chiara, corretta, completa e in formati accessibili al passeggero con mobilità ridotta che dovrà muoversi nell'ambito di una infrastruttura aeroportuale che per propria natura mantiene degli obblighi comportamentali nei confronti dei passeggeri. Efficace gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle richieste di informazione da parte dei PRM.

Completezza e accessibilità delle informazioni, che consentono ai PRM di sentirsi adeguatamente assistiti e di dominare il timore di perdere il volo. Se possibile, informazioni fornite in diverse lingue ed in formati specifici accessibili ai PRM.

Efficacia e trasparenza nella gestione dei reclami, dei suggerimenti e delle richieste di informazioni da parte dei PRM.

Diffusione informativa generale sull'aeroporto e sul trasporto aereo, anche in formati accessibili ai PRM (via internet, tramite associazioni di categoria e materiale cartaceo).



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



**AFFIDABILITA' (D)**

Efficacia degli interventi di assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta effettuati da personale competente e qualificato; efficienza degli interventi effettuati ottimizzando tempi e risorse nell'interesse del Cliente; rispetto dei tempi d'intervento definiti; adeguata qualifica e competenza del personale addetto al servizio.

Rapidità con cui vengono erogati i servizi di assistenza ai PRM.

Personale addetto alla Sala Amica adeguatamente formato, qualificato e sottoposto ad aggiornamento continuo sulle diverse disabilità, con particolare riguardo alle specifiche barriere da fronteggiare in ciascun caso, sull'utilizzo delle piattaforme elevabili, delle sedie a rotelle e di altre attrezzature specifiche per le disabilità motorie e sensoriali, sui comportamenti e metodi di comunicazione con i passeggeri disabili e con i PRM, sui metodi di comunicazione con i passeggeri con disabilità sensoriali e con i passeggeri con disabilità intellettive, sui comportamenti da adottare nel caso di presenza di cani-guida, aspetti psicologici, primo soccorso.

Rispetto della "privacy" dei PRM conformemente alle normative comunitarie (Direttiva 95/46/EC del Parlamento Europeo 24 ottobre 1995).

Sostituzione temporanea e/o rimborso per eventuale perdita o danneggiamento dell'equipaggiamento personale e specifico dei PRM (es. sedia a rotelle)

**6.2 MODALITA' OPERATIVE PER L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZI**

**PREMESSA**

Fermo restando che i servizi di accettazione sono svolti a cura del Vettore, il servizio PRM offerto da SEA assicura un'assistenza completa ai PRM in partenza, in arrivo e in transito. Tutti i servizi svolti da SEA (attraverso Sala Amica) rivolti ai passeggeri con disabilità, a mobilità ridotta o anziani, sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

**Come si svolgono le procedure d'imbarco e sbarco dei Passeggeri a Ridotta Mobilità**

SEA, in qualità di gestore aeroportuale, è responsabile di tutte le fasi del servizio che si svolgono in aeroporto:



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



**In partenza,**

il personale della Sala Amica, dedicato all'assistenza, prende in carico la persona dal punto in cui si segnala in aeroporto e lo assiste in tutte le fasi: registrazione, controllo filtri sicurezza ed imbarco. Lungo questa filiera il passeggero può sostare presso le Sale Amica presenti in aerostazione o fruire dei vari servizi presenti in aeroporto (bar, negozi, etc.).

È possibile attivare il servizio di assistenza direttamente ai banchi info, check-in o presso gli appositi citofoni "Pick up point" *segnalati ed individuati nella carta dei servizi e sul sito internet [www.seamilano.eu](http://www.seamilano.eu) di SEA sezione assistenze speciali.*

Per quanto riguarda la fase d'imbarco, ed in particolare per le persone in carrozzina, le operazioni avvengono nel seguente modo:

**aeromobile posizionato al finger:**

la persona viene imbarcata insieme a tutti gli altri passeggeri utilizzando il finger;

**aeromobile posizionato in piazzola remota** (ovvero non collegato al finger):

la persona viene portata a bordo utilizzando speciali mezzi (elevatori) chiamati ambulift.

In entrambi i casi, per condurre la persona a bordo, si devono utilizzare le sedie in dotazione a SEA, che consentono, grazie alla loro dimensione, di passare nello stretto corridoio dell'aeromobile. Questo richiede quindi, che prima di entrare a bordo la persona venga trasferita dalla propria sedia a quella di SEA.

La responsabilità di assistenza per SEA si conclude una volta fatta sedere la persona a bordo. Da questo momento in poi la responsabilità passa alla compagnia aerea che provvede all'assistenza a bordo con il proprio personale di cabina.

Qualora sia richiesto l'utilizzo di un cane da assistenza riconosciuto, tale utilizzo sarà reso possibile, purché ne sia fatta notifica al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico, in conformità delle norme nazionali applicabili al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei, ove tali norme sussistano.

**In arrivo,**

la persona è presa in carico, dal personale della Sala Amica dedicato all'assistenza, dal sedile dell'aeromobile ed accompagnato a ritirare il bagaglio (se presente) e poi accompagnato al punto, interno al sedime aeroportuale, richiesto dalla persona (es. zona arrivi, parcheggio, taxi, bus, etc.).

**In transito,**

il passeggero viene accompagnato dagli arrivi agli imbarchi, attraverso i consueti controlli, con le modalità previste per gli arrivi e le partenze.



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



Il dettaglio delle attività, responsabilità e modalità operative sono riportate nelle Istruzioni Operative dell'Area Operazioni di SEA.

### 6.2.1 Indicatori di processo e relativi target

Il processo precedentemente descritto viene sottoposto da SEA a *continui* monitoraggi e misurazioni che riguardano le seguenti caratteristiche, *i cui target vengono formalizzati e consuntivati annualmente nelle carte dei servizi del singolo scalo. Di seguito vengono riportati gli indicatori*

**TABELLA INDICATORI PRM – Allegato 1 GEN 02 A**

<b>Efficienza dei servizi di assistenza (D)</b>	
<i>Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione</i>	<i>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi</i>
<i>Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza</i>	<i>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi</i>
<i>Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero</i>	<i>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi</i>
<i>Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero</i>	<i>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi</i>

<b>Sicurezza per la persona (safety) (B)</b>	
<i>Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione</i>	<i>% PRM soddisfatti</i>
<i>Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale</i>	<i>% PRM soddisfatti</i>

<b>Informazioni in aeroporto (C)</b>	
<i>Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali.</i>	<i>% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali</i>



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



<i>Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale</i>	<i>% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni</i>
<i>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna</i>	<i>% PRM soddisfatti</i>

<b>Comunicazione con i passeggeri (C)</b>	
<i>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute</i>	<i>% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste</i>
<i>Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM</i>	<i>% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM</i>

<b>Comfort in aeroporto (A)</b>	
<i>Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM</i>	<i>% PRM soddisfatti</i>
<i>Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.</i>	<i>% PRM soddisfatti</i>
<i>Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)</i>	<i>% PRM soddisfatti</i>

<b>Aspetti relazionali e comportamentali (B)</b>	
<i>Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)</i>	<i>% PRM soddisfatti</i>
<i>Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM</i>	<i>% PRM soddisfatti</i>



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



### 6.2.1.1 Attivazione del servizio al PRM

Affinché il servizio venga erogato in accordo alle disposizioni ed ai parametri richiamati dal presente DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO, viene richiesto al PRM di attenersi alle seguenti disposizioni di SEA S.p.A. :

Effettuare la richiesta di assistenza alla **compagnia aerea**, all'**agenzia di viaggio** o al **tour operator** con almeno **48 ore** di anticipo rispetto alla partenza prevista, presentarsi in aeroporto **entro l'orario comunicato**.

Se invece non è stato comunicato l'orario, il passeggero si deve presentare con:

- almeno **due (2) ore** di anticipo al **punto di attivazione del servizio (banco informazioni o citofoni dedicati)**;

**oppure**

- un' **ora (1) prima**, se il passeggero si presenta direttamente ai **banchi check-in**.

SEA deve dare evidenza di effettuare sistematiche attività di monitoraggio relativamente al rispetto degli standard, delle procedure e dei contenuti contrattuali stipulati *con eventuali appaltatori e sub-appaltatori* a cui sono affidati alcuni servizi di assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta.

In questa logica, deve monitorare attraverso opportuna registrazione (su supporto informatico) il processo di assistenza del PRM verificando per lo meno i seguenti aspetti:

PRM in partenza

- In fase di accoglienza, l'ora e la posizione della richiesta, l'ora e la fornitura dell'assistenza nel punto della richiesta, l'eventuale prenotazione;
- In fase di accompagnamento, l'ora di arrivo al gate, l'ora di imbarco (intesa come sistemazione del PRM sul sedile del volo assegnato ed ogni eventuale anomalia che l'accompagnatore abbia riscontrato).

PRM in arrivo

- Nella fase di accompagnamento registrare, oltre al BON (*orario in cui l'aeromobile inizia la sosta in piazzola*) e all'eventuale prenotazione del servizio, l'ora di presenza dell'addetto presso il sedile occupato dal PRM e l'ora di rilascio del PRM specificando il punto stesso (parcheggio, fermata bus, treno, taxi, etc.) ed ogni eventuale anomalia che l'accompagnatore abbia riscontrato.

Customer Care SEA deve produrre dei report periodici di consuntivazione dei dati monitorati e relativi agli indicatori di qualità identificati.



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



### 6.2.1.2 Erogazione del servizio al PRM

Il personale della sala amica incaricato dell'assistenza al PRM attiva la fase di accompagnamento nella infrastruttura aeroportuale con l'utilizzo dei mezzi e delle attrezzature che SEA S.p.A. mette a disposizione. Le infrastrutture, i mezzi e le attrezzature, al fine di garantire il servizio, devono rispondere ai requisiti di Accessibilità (A) e Disponibilità (B) definiti nel paragrafo 6.1 ed in particolare:

- SEA S.p.A., deve assicurare che la creazione/ristrutturazione di infrastrutture sia fatta nel rispetto delle esigenze delle persone con disabilità e/o con mobilità ridotta. Le infrastrutture aeroportuali devono essere compatibili con la normativa vigente in materia di barriere architettoniche (parcheggi riservati, sale di accoglienza, toilettes, ascensori, telefoni, citofoni, percorsi tattili a pavimento (es. LOGES) **(A)**;
- SEA S.p.A., deve dare evidenza di considerare l'acquisizione delle più moderne ed idonee attrezzature, equipaggiamenti e dispositivi di mobilità (sedie a rotelle, ambulift, carrelli trasportatori, mappe tattili, citofoni, telefoni, etc.) che il mercato mette a disposizione al fine di garantire un'adeguata assistenza al passeggero con mobilità ridotta **(B)**;
- SEA S.p.A. deve dare evidenza documentata di effettuare periodici e regolari interventi di manutenzione al fine di garantire sempre la massima disponibilità ed efficienza delle infrastrutture (rif. Citofoni, parcheggi, ascensori e toilettes), dei mezzi e degli equipaggiamenti (ambulift e sedie a rotelle) **(B)**;
- SEA S.p.A., deve dare evidenza documentata di effettuare periodiche attività di supervisione, monitoraggio e controllo relativamente a **(B)**:
  - integrità e chiarezza della cartellonistica, dei percorsi LOGES, delle mappe tattili;
  - funzionalità dei citofoni;
  - pulizia delle sale dedicate.

- **Indicatore: disponibilità delle infrastrutture (A)**

**target:** non scendere sotto i livelli formalizzati all'Ente di Controllo per singolo scalo/terminal.

### 6.2.1.3 Informativa

SEA S.p.A. rende accessibili e complete le informazioni relative alle infrastrutture e ai servizi messi a disposizione dei passeggeri PRM attraverso una puntuale e aggiornata diffusione dell'informativa **(C)**:

- sul sito internet;





**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



- attraverso il personale impiegato alla “sala amica”, “call center”, e ai “banchi info” adeguatamente formato;
- la Carta dei Servizi e altra documentazione informativa;
- *app su apparati mobili di telecomunicazione.*

SEA S.p.A., deve dare evidenza documentata di effettuare periodiche attività di monitoraggio e controllo relativamente **(C)**:

- alla disponibilità nei punti previsti delle brochure informative (Carta dei servizi, Carta dei diritti del passeggero);
- (mystery caller) all’adeguatezza delle informazioni rese tramite operatore di call center (es. tempo di risposta, cortesia e professionalità dell’operatore, completezza delle informazioni, etc..)
- **Indicatore: disponibilità di materiale informativo su supporto cartaceo (C):** nelle sale dedicate (AMICA) devono essere a disposizione Carta dei Servizi, Carta dei diritti del passeggero.

**Target:** la documentazione deve essere sempre disponibile.

#### **6.2.1.4 Rilevazione qualità percepita dai PRM relativamente ai servizi**

*SEA tramite apposite indagini di customer satisfaction rileva in modo sistematico gli indicatori percettivi della qualità del servizio (D) gli esiti, di tali indagini, vengono riportati annualmente nella carta dei servizi del singolo scalo/terminal in accordo alle disposizioni esplicitate nella circolare ENAC GEN 06.*

### **6.3 REGISTRAZIONI E RELATIVO CONTROLLO**

SEA S.p.A. deve predisporre e conservare le registrazioni richieste per fornire evidenza della conformità al presente Documento Tecnico Normativo. Tali registrazioni devono essere leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



#### **6.4      COMPETENZA E FORMAZIONE**

Le persone che lavorano per, o per conto, di SEA S.p.A., e che possono avere influenza sull'applicazione del presente Documento Tecnico Normativo, devono essere competenti al fine di assicurare una corretta esecuzione del servizio. Tale competenza deve essere comprovata attraverso opportuna documentazione relativa alla formazione svolta e/o alla esperienza professionale acquisita **(D)**.

Il personale adibito al servizio assistenza ai *PRM negli scali di Linate e Malpensa* deve essere formato ed addestrato in accordo ai requisiti stabiliti dalla circolare di riferimento *GEN 02 A Allegato 3*.

#### **6.5      IDENTIFICAZIONE DI NON CONFORMITA' – AZIONI CORRETTIVE – AZIONI PREVENTIVE**

SEA, deve individuare le modalità e le responsabilità funzionali per la gestione (individuazione, analisi, trattamento e chiusura) di non conformità ai requisiti definiti all'interno del Documento Tecnico Normativo e quindi per la definizione delle azioni correttive finalizzate alla rimozione della causa, al fine di impedirne il ripetersi.

SEA, deve individuare le modalità e le responsabilità funzionali per la gestione di potenziali non conformità ai requisiti definiti all'interno del Documento Tecnico Normativo al fine di intraprendere azioni preventive.

SEA, deve documentare le informazioni relative alle non conformità reali/potenziali identificate ed alle azioni correttive/preventive intraprese, tenendone adeguata registrazione.

SEA, può decidere di gestire tale requisito secondo le modalità predisposte dal proprio sistema di gestione implementato.

#### **6.6      ESECUZIONE DI AUDIT INTERNI**

SEA, deve pianificare ed eseguire periodicamente *audit interni* su tutte le funzioni interne coinvolte nell'erogazione del servizio, per stabilire se il servizio reso è conforme a quanto previsto dal presente Documento Tecnico Normativo.

Tali *audit* devono essere effettuate da una funzione idonea e competente, per quanto possibile indipendente dalla attività oggetto di verifica, al fine di garantirne obiettività ed imparzialità.

La pianificazione delle attività di *audit*, così come i relativi risultati devono essere adeguatamente documentati ed archiviati.

SEA, può decidere di gestire tale requisito secondo le modalità predisposte dal proprio sistema di gestione eventualmente implementato.



**DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**  
**Requisiti per il servizio, in ambito**  
**aeroportuale, di assistenza ai passeggeri**  
**con mobilità ridotta**



## **6.7 GESTIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI**

SEA S.p.A, deve gestire adeguatamente i reclami, le segnalazioni e le *richieste scritte di informazioni*, inerenti al servizio di assistenza PRM tenendo anche presente quanto stabilito dal Regolamento Generale TÜV Italia.

SEA deve fornire adeguata informazione (sito internet, mail box, etc.) e mettere a disposizione opportuni strumenti affinché un reclamo, una segnalazione o una richiesta scritta di informazioni possa essere inoltrato a SEA.

La documentazione afferente ai reclami, segnalazioni e richieste scritte di informazioni può essere inviata a SEA attraverso i seguenti strumenti di comunicazione:

- *sul sito internet [www.seamilano.eu](http://www.seamilano.eu) sezione contatti;*
- *indirizzo mail [prm@seamilano.eu](mailto:prm@seamilano.eu);*
- *invio/consegna della modulistica presente nella Carta dei Servizi, disponibile presso i banchi di informazione e le Sale Amica;*
- *Invio/consegna di apposito questionario presente in Sala Amica.*

*I parametri di monitoraggio, gli indicatori e i relativi dati di consuntivazione vengono riportati annualmente nella carta dei servizi del singolo scalo/terminal in accordo alle disposizioni esplicitate nella circolare ENAC GEN 06.*

## **7 REQUISITI SPECIFICI PER LE SALE “Amica” (A)**

Le sale amica o sale riservate ai PRM sono l'ambiente dove il PRM trascorre una quota significativa del tempo di attesa prima dell'imbarco, per tale motivo SEA ha definito uno standard minimo di dotazioni infrastrutturali, di attrezzature, di supporti per alleviare l'attesa e di *disponibilità* di personale dedicato all'assistenza. *La dotazione standard è riportato nella Carta dei Servizi del singolo scalo/terminal.*

## **8 MODIFICHE AL DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO**

Qualora vengano apportate delle modifiche al presente DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO, in accordo a quanto riportato nel Regolamento generale sulla certificazione di servizio TÜV Italia, le stesse saranno prontamente comunicate ai soggetti coinvolti.