

## PREMESSA

Sono qui di seguito riportate le risposte ai dubbi ed alle domande possibili per chi vuole viaggiare usando il trasporto aereo e usa una sedia a rotelle o in generale supporti per la mobilità. Sappiamo che talvolta questo viaggiare può essere dovuto a ragioni mediche e quindi è importante farlo almeno con il massimo possibile di serenità; si può viaggiare anche per diletto, turismo od altro e queste motivazioni non sono assolutamente meno importanti.

## 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
Come è fatto un punto di chiamata per l'assistenza? .....	7
Sono obbligato ad usare la sedia a rotelle dell'aeroporto? .....	7
L'accompagnatore a terra .....	7
LA CARROZZINA PERSONALE .....	8
Posso partire con due carrozzine? .....	8
Si può arrivare alla porta d'imbarco con la sedia personale? .....	8
Si possono imbarcare carrozzine elettriche? .....	8
Come viaggiare con una sedia con motore elettrico? .....	8
ESEMPIO: Come viaggiare con il Triride? .....	8
<b>In aereo con Triride</b> .....	8
A bordo e durante il volo .....	9
Che assistenza posso avere a bordo? .....	9
Posso portare a bordo con me il mio cuscino? .....	9
L'accompagnatore a bordo .....	9
Quale posto posso occupare? .....	9
Se non sono soddisfatto .....	9
Chi è responsabile? .....	9
Se voglio fare un reclamo? .....	9

## 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. Nel fare queste ricerche troverete una sigla (PRM) che è il codice generale in uso nel trasporto aereo per indicare una persona con disabilità o a ridotta mobilità.

Qui di seguito alcuni numeri di telefono e siti web di compagnie aeree operanti in Italia; 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 con disabilità o 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>
	<b>Note</b>	Blue Panorama scrive: "E' obbligatorio per il passeggero esibire al check-in del volo il modello INCAD/MEDIF debitamente compilato, firmato e timbrato dal medico curante". (NdR: <i>questa procedura è discutibile; è vero che alcune situazioni sanitarie richiedono un avallo medico per rischi connessi alla situazione specifica del volo, ma è in generale è previsto che si possa avere l'assistenza in aeroporto senza dover dare motivazioni o documentazione</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; sul sito vi è la comunicazione: "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>
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>
	<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"(NdR: <i>questa procedura è discutibile, ma sono comunque numeri abbastanza ampi.</i> )
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.aeroportodialghero.it/assistenze.asp">http://www.aeroportodialghero.it/assistenze.asp</a>	Tel.: (+39) 079 935282/935011	Link in basso, grande
Bari	<a href="http://www.aeroportidipuglia.it/bari/informazioni-generiche">http://www.aeroportidipuglia.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.aeroportidipuglia.it/brindisi/informazioni-generiche">http://www.aeroportidipuglia.it/brindisi/informazioni-generiche</a>	non è indicato	link in posizione centrale
Cagliari	<a href="http://www.sogaer.it/it/info-general-prm">http://www.sogaer.it/it/info-general-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.milanolate-airport.com/it">http://www.milanolate-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/assistenze-speciali">https://www.geasar.it/guida-passeggero/assistenze-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/assistenze-speciali/">https://www.gesap.it/aeroporto/guida-per-il-passeggero/assistenze-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 centralino 050.849.111	Link in alto a destra. E' possibile 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.aeroportoitorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita">https://www.aeroportoitorino.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 forte nella protezione delle persone dalla discriminazione. 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 dall'aeroporto da cui si parte. **ATTENZIONE:** se avete necessità di assistenza solo al momento dell'imbarco e preferite andare da soli all'uscita di imbarco, dovete comunque informare l'aeroporto del fatto che siete arrivati e della vostra volontà di limitare l'assistenza; fatelo 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.

## Come è fatto un punto di chiamata per l'assistenza?

Purtroppo c'è molta diversità tra i vari aeroporti: i migliori punti di chiamata sono costituiti da una sorta di colonna, accessibili anche con la sedia a rotelle, pulsanti ad alto contrasto, schermo per la video chiamata. I peggiori hanno una semplice colonnina con telefono. In generale hanno o più cartelli riferiti alle diverse disabilità. E' stato definito di recente uno standard di riferimento europeo ma ci vorrà tempo per l'ammodernamento. Prima di andare in aeroporto, consultate la mappa per facilitare la ricerca.

## 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 restarci 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, qui di seguito.

## L'accompagnatore a terra

L'assistenza in aeroporto non vi separerà dal vostro accompagnatore, eccetto che in situazioni molto particolari. Se preferite che sia il vostro accompagnatore ad effettuare l'operazione di spostamento dalla sedia

personale a quelle aeroportuali, informate il personale che vi accompagna ma tenete presente che il vostro accompagnatore dovrà fare da solo, per ragioni di sicurezza dell'operazione. E' importante che voi indichiate agli operatori dell'aeroporto come desiderate essere assistito e loro seguiranno le vostre indicazioni. Se viaggiate in gruppo, abbiate cura di lasciare alla persona che viene assistita i documenti personali ed il biglietto aereo.

## LA CARROZZINA PERSONALE

### 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.

### 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)

### Come viaggiare con una sedia con motore elettrico?

Innanzitutto è importante prenotare l'assistenza con la compagnia aerea: l'operazione di caricare questo tipo di sedie a rotelle a bordo è una operazione complessa per i particolari pesi, dimensioni e la presenza di batterie. Verificato poi che le dimensioni accettate dal vettore siano compatibili con quelle della nostra sedia, dobbiamo essere in grado di far isolare la batteria e ridurre le dimensioni, piegando schienale o braccioli. Alcune batterie non possono essere caricate direttamente nella stiva dell'aeromobile mentre altre possono essere portate in cabina come bagaglio a mano (batterie al litio). Vale quanto già detto a proposito dell'arrivare fino alla porta dell'aeromobile.

## ESEMPIO: 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 differenza 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, ma ancora vi sono differenze tra le diverse compagnie.

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

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

### L'accompagnatore a bordo

Anche qui le diverse compagnie aeree hanno comportamenti diversi; la regola generale è che ogni passeggero, per motivi di sicurezza in caso di emergenza, deve essere in grado di: capire le istruzioni dell'equipaggio, allacciare e slacciare la cintura di sicurezza, prendere e indossare il salvagente, uscire da solo dall'aeromobile (in qualsiasi modo), indossare la maschera per l'ossigeno. Se non si è in grado, la compagnia aerea può chiedere che vi sia un accompagnatore; sembra banale ma esiste una raccomandazione perché passeggero ed accompagnatore vengano fatti sedere uno vicino all'altro.

### Quale posto posso occupare?

La regola generale è che non possono essere assegnati ad una persona a ridotta mobilità o con disabilità i posti dove, in caso di evacuazione in emergenza, siano di ostacolo: quindi mai i posti sulle file in corrispondenza delle uscite di emergenza. Vi possono essere poi delle indicazioni o limitazioni se l'aeromobile ha sedute con i braccioli bloccati, che vanno evitate per la difficoltà ad effettuare il trasferimento dalla sedia a rotelle al posto. Non è obbligatorio assegnare al PRM un sedile in corrispondenza del finestrino, a meno che tutti gli altri posti della fila non siano occupati.

## 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 quelle 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 o con una compagnia aerea fuori dall'Italia; sarà sua cura prendere contatto con l'ente competente.