

## L'ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' E A RIDOTTA MOBILITA'

L'ENAC agisce come Autorità unica di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia nel rispetto dei poteri derivanti dal Codice della Navigazione. L'Ente è Organismo responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti comunitari in materia di Diritti del Passeggero e ha il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti. In particolare, l'ENAC è l'Organismo responsabile in Italia della corretta applicazione del Regolamento comunitario n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (d'ora in poi "PRM") nel trasporto aereo e ha il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

Nell'espletamento del ruolo di Organismo responsabile dell'applicazione del richiamato Regolamento comunitario, l'Ente si è dotata, nell'ambito della propria organizzazione, di una apposita Direzione denominata "*Tutela dei Diritti dei Passeggeri*".

L'Ente esercita i propri compiti istituzionali e l'attività di enforcement mediante un'azione coordinata sul territorio finalizzata a garantire la qualità dei servizi di assistenza forniti dai vari operatori ai PRM. L'ENAC, infatti, ha una organizzazione e una presenza capillare sul territorio nazionale, grazie alla presenza di Direzioni Aeroportuali, oggi Direzioni Territoriali che assicurano un'applicazione omogenea ed uniforme delle attività di sensibilizzazione, informazione, monitoraggio, vigilanza e sanzionatoria, coordinata dal centro.

L'Ente partecipa attivamente agli incontri periodici degli Organismi Responsabili (*National Enforcement Bodies*) organizzati dalla Commissione europea presso la DG MOVE – *Passenger Rights* nonché ai gruppi di lavoro *Facilitation* – PRM in ambito ECAC e ai Team di Auditors ECAC del *Quality Assessment Programme* (QAP) volto a monitorare la qualità dei servizi di assistenza ai PRM, erogata sia dai gestori aeroportuali sia dalle compagnie aeree e, infine, ai gruppi di lavoro in ambito IATA.

Nell'ambito delle attività internazionali, l'ENAC ha partecipato nel 2023 ad un bando europeo dell'EASA finalizzato a supportare la trasposizione del Regolamento CE n. 1107/2006 in Giordania, aggiudicandosi la commessa. Il lavoro svolto con la *Jordanian Civil Aviation Regulatory Commission* si inserisce nell'attività di cooperazione che la Commissione europea promuove per garantire ai Paesi dell'area mediterranea e del Medio oriente l'assistenza tecnica, facilitandone il processo di adeguamento al cosiddetto "*acquis*" comunitario. L'Ente ha fornito una consulenza specialistica all'Aviazione Civile della Giordania per traguardare la trasposizione della legislazione UE riguardante la tutela dei diritti dei PRM nella legislazione nazionale e la applicazione nel Paese.

Il servizio di assistenza erogato ai PRM negli aeroporti nazionali è ormai consolidato. L'Ente vigila sull'attività dei gestori aeroportuali nell'attività di monitoraggio e di verifica mediante Audit dedicati ed ispezioni aeroportuali. A ciò si aggiunge un'attività costante di verifica, monitoraggio e approvazione di appositi indicatori di qualità del servizio erogato ai PRM, presente sia nelle Carte dei Servizi degli operatori aerei ed aeroportuali sia nel Piano della Qualità dei Contratti di Programma sottoscritti dall'ENAC con le singole società di gestione aeroportuale.

L'Ente, infatti, effettua periodiche attività ispettive e Audit combinati Qualità/PRM presso gli aeroporti nazionali con la finalità di verificare l'accessibilità delle infrastrutture, degli equipaggiamenti, degli ausili alla mobilità, dei parcheggi, delle Sale Amiche, nonché delle procedure utilizzate nel servizio di assistenza ai PRM, con una particolare attenzione riservata alla formazione del personale. Analoghe attività ispettive vengono effettuate presso le compagnie aeree italiane.

Valuta e approva i Piani della Qualità dei Contratti di Programma sottoscritti tra l'ENAC e le società di gestione aeroportuali; Piani della Qualità che includono indicatori ad hoc – sia di qualità erogata che di qualità percepita - relativi ai servizi di assistenza ai PRM; approva annualmente le Carte dei Servizi dei vettori nazionali e delle società di gestione aeroportuali che contengono appositi indicatori di qualità dei servizi resi ai PRM.

Nel 2023 complessivamente 1 milione e 400 mila di passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità hanno usufruito dell'assistenza dedicata messa a disposizione dei gestori aeroportuali negli scali italiani. Si tratta di PRM che sono partiti, in transito o arrivati negli aeroporti italiani che hanno utilizzato il mezzo aereo.

I PRM che hanno correttamente richiesto l'assistenza nel 2022 sono stati pari, in media, al 68%, a fronte di un 32% di PRM che invece si sono presentati in aeroporto senza aver richiesto in anticipo l'assistenza. La richiesta anticipata dell'assistenza consente all'intero processo di poter funzionare in modo efficace. Una mancata richiesta anticipata dell'assistenza, invece, mette in crisi il processo, con il rischio per il PRM di vedersi negato l'imbarco sul volo per una serie di motivi sia di carattere strettamente operativi sia di safety, ossia di sicurezza.

La pre-notifica dell'assistenza è cruciale per l'efficacia del processo di assistenza. Essa, infatti, consente al gestore aeroportuale e agli operatori che materialmente erogano l'assistenza di conoscere in anticipo le esigenze del singolo passeggero, il numero e la tipologia di PRM (disabilità visive, motorie, cognitive) da dover assistere nel corso della giornata e soprattutto, negli orari di picco. Ciò consente di programmare in anticipo il fabbisogno di personale adeguatamente formato in turno a seconda delle specifiche disabilità da dover assistere.

Questo per quanto concerne gli aeroporti. L'ulteriore fase del processo di assistenza vede il coinvolgimento delle compagnie aeree, a loro volta, soggette a restrizioni legate a ragioni di sicurezza, per l'imbarco. Restrizioni che possono riguardare il numero di sedie a ruote ammesse a bordo, le batterie a litio degli ausili alla mobilità e delle apparecchiature elettromedicali che, ai sensi della normativa tecnica internazionale, sono assimilate a merce pericolosa, tenuto conto del rischio incendio se danneggiate.

L'ENAC negli ultimi anni ha lavorato e sta lavorando molto sul tema della pre-notifica con l'obiettivo di aumentare le percentuali di PRM che richiedono anticipatamente l'assistenza.

Partendo dall'analisi dei dati storici delle assistenze e grazie alla collaborazione dei principali gestori italiani e delle Associazioni – Assaeroporti e Aeroporti 2030 - ha individuato le principali cause per le quali non vengono effettuate le richieste delle assistenze da parte dei passeggeri e dei vettori.

Al riguardo, nel luglio del 2022, l'ENAC ha costituito l'**Italian Disability Advisory Board** – ossia il **Tavolo Tecnico Permanente per la tutela dei Diritti dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità** con l'obiettivo comune di instaurare un confronto costante con tutti gli stakeholder del settore e trovare soluzioni concrete e sostenibili alle criticità ed elevare la qualità del servizio di assistenza per i PRM che affrontano il viaggio aereo.

Al Tavolo sono presenti rappresentanti della IATA (International Air Transport Association), ITA Airways, Air Dolomiti e Neos, AICALF, Assaeroporti e Aeroporti 2030, le principali Associazioni nazionali che si occupano di disabilità: FISH, FIABA, FAND e ANGLAT, le Associazioni dei tour operator e delle agenzie di vendita: FIAVET, ASTOI; FTO, AIDIT, MAAVI e ASSOVIAGGI, nonché rappresentanti del Ministero per le Disabilità e dell'INPS.

Per la prima volta è stato realizzato un network costituito da istituzioni, associazioni nazionali che si occupano di disabilità, aeroporti, compagnie aeree, agenzie di vendita e tour operator con l'obiettivo comune di abbattere le barriere e rendere agevole e accessibile la permanenza in aeroporto e il viaggio aereo a tutti i passeggeri, indistintamente, trovando le soluzioni per migliorare la qualità del

servizio. Nell'ambito del Tavolo Tecnico sono stati promossi e realizzati due importanti progetti con l'obiettivo di aumentare la conoscenza del diritto all'assistenza e dell'uso della pre-notifica mediante l'utilizzo corretto dei codici IATA che identificano le specifiche esigenze dei PRM.

Il primo progetto, denominato, **“One click away”** consiste nell'aver semplificato l'accesso alle sezioni dedicate dei siti web delle tre compagnie aeree italiane: ITA Airways, NEOS e Air Dolomiti, raggiungibili, adesso, con un unico click dalla home page. La semplificazione inizia, pertanto, dall'utilizzo dell'icona della sedia a ruote, posizionata in alto a destra delle homepage istituzionali, per rendere immediatamente individuabile quale sia il primo click da fare per avviare la ricerca delle informazioni. I passeggeri trovano sui tre siti web un'interfaccia identica, medesimo layout, stessi contenuti e medesime informazioni.

Finalità dell'iniziativa è quello di semplificare, armonizzare e rendere pienamente accessibili i sistemi di prenotazione dell'assistenza in aeroporto e a bordo degli aeromobili nonché le informazioni utili per ogni tipologia di disabilità (motorie, intellettive, visive, uditive). Le compagnie aeree aderenti hanno creato, sui loro siti web, dei percorsi semplici e intuitivi espressamente dedicati all'assistenza dei passeggeri per permettere un accesso diretto e univoco alle informazioni sull'organizzazione del viaggio aereo e relative ai propri diritti. Con un solo click dalla home page dei tre siti web dei vettori che hanno aderito all'iniziativa, si avvia un percorso fatto di contenuti uniformi e chiari, caratterizzati dallo stesso layout, dallo stesso ordine dei temi trattati e identica terminologia.

Il progetto ha riscosso notevole interesse sia in ambito europeo sia a livello internazionale dal momento che è stato già presentato per due anni consecutivi, nel 2022 e 2023, allo “IATA World Passenger Symposium”, in Bahrain e a Chicago, al “PRM Leadership Conference” a Londra nel dicembre 2022, alla riunione dei National Enforcement Body presso la Commissione Europea a Bruxelles e presso l'ECAC a Parigi. Sono state redatte apposite Linee Guida in italiano e inglese che saranno messe a disposizione di tutte le compagnie aeree invitate ad aderire all'iniziativa.

Anche gli aeroporti italiani hanno aderito all'iniziativa del “One click away” per uniformare e standardizzare le informazioni riguardanti i PRM presenti sui siti dei gestori aeroportuali.

Sempre nell'ambito del Tavolo Tecnico, nel 2023 sono stati organizzati una serie di **webinar formativi diretti al personale delle agenzie di vendita e dei tour operator** per sensibilizzarli in ordine all'importanza della pre-notifica dell'assistenza e all'uso corretto dei codici IATA.

Obiettivo dei webinar è, dunque, quello di organizzare sessioni formative dedicate agli addetti delle agenzie di vendita e dei tour operator sull'importanza della corretta richiesta dell'assistenza in fase di prenotazione/acquisto del biglietto aereo del biglietto aereo.

Altre tematiche che il Tavolo sta affrontando – insieme all'INPS e al Ministero per le Disabilità, riguardano la possibilità di correlare i codici IATA per l'assistenza delle necessità dei passeggeri con disabilità alla **Disability Card**, nonché iniziative concrete per ridurre/eliminare il fenomeno dell'abuso della richiesta di assistenza negli aeroporti da parte di passeggeri non legittimati a riceverla.

Sempre in seno al Tavolo Tecnico si sta affrontando il tema delle batterie a litio presenti negli ausili alla mobilità e nelle apparecchiature mediche, come ad esempio nei dispositivi portatili di concentratori di ossigeno (*Portable Oxygen Concentrator device* - POC). L'obiettivo, in questo caso è di aggiornare le Linee Guida ENAC LG 2013/3 - Ed. n. 1 del 26 novembre 2013 sull'utilizzo a bordo dei POC con un focus sul tema delle batterie a litio”.

Nell'ambito del Tavolo Tecnico, l'Ente ha, infine, avviato interlocuzioni con Rete Ferrovie Italiane per lavorare su iniziative e azioni concrete sull'intermodalità e l'accessibilità treno - aeroporti – aerei.

L'Ente, inoltre, unica Autorità dell'Aviazione Civile nel panorama europeo, ha inoltre adottato nel 2021 un regolamento tecnico che prevede **l'obbligo per tutte le compagnie aeree operanti in Italia di garantire ai genitori dei minori di età compresa tra 2 e 12 anni e agli accompagnatori**

## **dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità di avere un posto gratuito in aereo accanto al minore o al disabile con il quale viaggiano.**

L'Ente ha inoltre realizzato un'apposita applicazione - **App "ENAC PRM"** scaricabile da tutti gli store Apple e Android, finalizzata a rendere facilmente consultabili in formato accessibile tutte le informazioni utili sulle procedure per richiedere l'assistenza.

Sempre al fine di facilitare la diffusione delle informazioni relative alla richiesta dell'assistenza PRM, è stata inoltre avviata una **collaborazione con la RAI – Radio televisione Italiana e con la trasmissione di RAI TRE "O anche no"** che prevede la proiezione negli aeroporti di video istituzionali relativi ai diritti dei passeggeri PRM e all'importanza della richiesta anticipata dell'assistenza.

Un'altra importante iniziativa a tutela dei diritti dei passeggeri con disabilità di tipo cognitivo e comportamentale promosso e realizzato dall'ENAC è il progetto denominato **"Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto e a bordo dell'aeromobile"**.

Il progetto Autismo è stato realizzato in collaborazione con Assaeroporti, la Fondazione Italiana per l'Autismo Onlus e la Federazione Fantasia Onlus e prevede una procedura di assistenza dedicata alle persone autistiche presso tutti gli aeroporti italiani con la possibilità di effettuare una o più visite anticipate prima del giorno del viaggio per familiarizzare con l'ambiente aeroportuale.

Le finalità del progetto sono quelle di fornire alcune semplici raccomandazioni rivolte agli accompagnatori per aiutare bambini e adulti autistici ad affrontare con maggiore serenità il viaggio aereo, permettendo loro, attraverso una serie di azioni individuate dall'ENAC in collaborazione con la, di poter visitare anticipatamente l'ambiente aeroportuale.

Le attività previste dal progetto sono l'elaborazione di:

1. Una **brochure informativa per** i genitori/accompagnatori nella quale si anticipano le fasi della visita anticipata nell'aeroporto, con la descrizione puntuale del servizio di assistenza dedicata alle persone autistiche dal personale della sala Amica del gestore aeroportuale appositamente;
2. Una **"storia sociale"** che anticipa e rende familiare per il soggetto autistico le varie fasi che caratterizzano la permanenza in aeroporto e precedono l'imbarco sull'aeromobile: dall'arrivo in aeroporto – in autobus/treno/automobile/taxi – ingresso in aerostazione, registrazione ai banchi check in, controlli di sicurezza sulla persona e sul bagaglio a mano, effettuazione - ove richiesto - del controllo passaporti, attesa nella Sala Amica e accompagnamento al gate per l'imbarco.
3. Una **procedura per gestire la possibilità di effettuare una o più visite in aeroporto** in data antecedente a quella del viaggio per familiarizzare con l'ambiente aeroportuale.

L'ENAC è impegnata nell'azione di sensibilizzazione e coinvolgimento attivo anche delle altre compagnie aeree europee che operano in Italia, affinché aderiscano al progetto Autismo, sia mediante una formazione ad hoc del proprio personale di bordo, sia mediante la possibilità – per le persone autistiche e i loro accompagnatori - di effettuare visite a bordo degli aeromobili in sosta presso gli aeroporti italiani.

L'ENAC ha organizzato un evento che si è svolto il 9 maggio 2023 nella sala del Refettorio della Camera dei Deputati, dal titolo "Autismo. Best practices per viaggiare in aereo" che ha visto la partecipazione, tra gli altri, del **Ministro per le Disabilità, Alessandra Locatelli**.

Con riferimento al Progetto Autismo, nel 2022 ITA Airways è stata la prima e verosimilmente l'unica compagnia aerea ad aderire all'iniziativa ENAC per facilitare il viaggio aereo delle persone autistiche e dei loro accompagnatori.

La compagnia ha messo a disposizione i propri simulatori presso il Training Center di Fiumicino per consentire alle persone affette dallo spettro autistico di prendere confidenza con il viaggio aereo che potrebbe rappresentare un momento difficoltoso, oltre a essere, nella maggior parte dei casi un'esperienza del tutto nuova. Per facilitare e rendere il più agevole possibile l'esperienza del volo, ITA Airways organizza momenti di familiarizzazione grazie all'ausilio dei simulatori di volo presenti nel proprio centro di addestramento, dove i passeggeri affetti da autismo, guidati e supportati da istruttori qualificati possono provare realisticamente la sensazione di volare.

Con l'adesione di ITA Airways, pertanto, è stato completato il progetto "Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto", voluto dall'ENAC, a partire dal 2015, e presente in quasi tutti gli aeroporti nazionali per aiutare i soggetti autistici e i loro familiari a vivere con maggiore serenità l'esperienza del viaggio aereo, rendendolo possibile, accessibile e replicabile.

L'ENAC ha presentato il progetto "Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto" all'ONU in data 15 giugno 2023 su invito del Ministro per le Disabilità, Alessandra Locatelli.