



DISCIPLINARE

REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO: relativa alla Customer Experience dei passeggeri con mobilità ridotta

data	Rev.	descrizione	Redazione	Verifica
15-10-2024	00	Disciplinare	Airports Quality Certifications	Quality Management and Continuous Improvement
15-01-2025	01	Disciplinare	Airports Quality Certifications	Quality Management and Continuous Improvement
15-07-2025	02	Disciplinare	Airports Quality Certifications	Quality Management and Continuous Improvement
01-09-2026	03	Disciplinare	Airports Quality Certifications	Quality Management and Continuous Improvement



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



1 CONTESTO DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI DEL DISCIPLINARE	3
1.1 POLITICA E OBIETTIVI	3
2 SCOPO.....	6
3 CAMPO DI APPLICAZIONE.....	7
4 RIFERIMENTI NORMATIVI SPECIFICI E DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	7
5 TERMINI E DEFINIZIONI	8
6 REQUISITI PER SEA.....	10
6.1 DEFINIZIONE DI RISORSE E RESPONSABILITA'	10
6.2 MODALITA' OPERATIVE PER L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	12
6.3 REGISTRAZIONI E RELATIVO CONTROLLO	18
6.4 COMPETENZA E FORMAZIONE.....	19
6.5 IDENTIFICAZIONE DI NON CONFORMITA' – AZIONI CORRETTIVE – AZIONI PREVENTIVE....	19
6.6 AUDIT INTERNI ED ASSESSMENT DA PARTI INTERESSATE	19
6.7 GESTIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	20
6.8 PROCESSO DI MIGLIORAMENTO	21
7 REQUISITI SPECIFICI PER LE SALE “Amica” (A).....	21
8 MODIFICHE AL DISCIPLINARE	22



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



1 CONTESTO DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI DEL DISCIPLINARE

SEA, in conformità al Regolamento CE 1107/2006 e relative normative di riferimento, a partire da luglio 2008, è responsabile di assicurare il servizio di assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta negli scali di Linate e di Malpensa.

La tendenza di crescita della domanda di assistenza in aeroporto da parte dei passeggeri a mobilità ridotta continua a rappresentare un fattore di forte pressione sulle prestazioni del servizio di ASSISTENZA AI PASSEGGERI CON MOBILITA' RIDOTTA, noto anche come Sala Amica. Oltre all'aumento della domanda quantitativa, emergono inoltre con maggiore frequenza elementi di natura qualitativa legati all'incremento delle aspettative dei passeggeri che usufruiscono dei servizi di Sala Amica. Infatti, negli ultimi anni, all'interno del sistema dei servizi rivolti alle persone con disabilità, si sono palesati segnali evidenti che indicano quanto sia ormai necessario e urgente avviare un percorso concreto di cambiamento nella gestione dell'assistenza e nella tipologia di servizi offerti, in grado di soddisfare le aspettative dei passeggeri, indipendentemente dalla tipologia di disabilità, inclusa quella di natura sensoriale e intellettiva, sia temporanea che permanente.

Questi segnali possono rappresentare i sintomi di una crisi del sistema attraverso il quale sono state concepite e realizzate l'insieme le politiche, i programmi e le pratiche rivolte alle persone con disabilità motorie. Essi riflettono la difficoltà a fronteggiare i bisogni e le problematiche legate alle condizioni di disabilità, in particolare quelle riferite alla disabilità intellettiva, come all'autismo, una categoria di utenti verso cui anche l'ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - pone sempre più attenzione per garantire servizi adeguati.

Questo scenario impone la necessità di intraprendere un percorso che consenta, da una parte, di rendere le persone più autonome nella fruizione dei servizi aeroportuali e, dall'altra, di approfondire i bisogni delle persone con disabilità, con particolare riferimento a quelle sensoriali e cognitive, per sviluppare la gamma dei servizi disponibili in aeroporto. A tal fine, è fondamentale una collaborazione più efficace con le associazioni rappresentative delle persone con disabilità, con l'obiettivo di assicurare un servizio allineato alle aspettative esplicitate e di garantire un monitoraggio continuo delle prestazioni, attraverso la partecipazione delle associazioni menzionate nella verifica dei servizi e delle facilities aeroportuali.

1.1 POLITICA E OBIETTIVI

L'obiettivo del presente disciplinare, in coerenza con la politica di qualità di SEA, è quello di creare le condizioni per un percorso di miglioramento della "Passenger experience" delle persone che transitano presso gli aeroporti di Linate e di Malpensa, appartenenti alle



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



cosiddette “Categorie deboli” con particolare riferimento alle persone con disabilità: motoria, sensoriale e cognitiva.

A tal proposito, SEA intende sviluppare nella propria rete di terminal aeroportuali un percorso di miglioramento finalizzato ai seguenti ambiti:

- Consolidare gli standard di servizio previsti dalla Carta dei servizi e dalle normative di riferimento
- Promuovere l'innovazione dei servizi aeroportuali
- Strutturare una collaborazione produttiva con le associazioni rappresentative dei diritti delle persone con disabilità
- Rafforzare il rapporto di comunicazione con tutte le parti interessate: passeggeri, ENAC, vettori, operatori aeroportuali, etc.
- Ottimizzare l'accessibilità dei canali digitali di SEA
- migliorare la fruibilità delle facilities aeroportuali (Sala Amica, equipaggiamenti, etc.)
- Accrescere la cultura e sensibilità dell'intera organizzazione di SEA sui temi della disabilità attraverso percorsi formativi, eventi, comunicazione etc.

Per raggiungere questi obiettivi, SEA ha deciso di avvalersi di uno strumento base che consiste nell'applicazione di un proprio **standard (disciplinare)** per la definizione dei requisiti di servizio, che devono essere adottati e seguiti da tutta la propria organizzazione, affiancato dalla successiva certificazione di servizio da parte di un organismo di certificazione, finalizzata a dimostrare il rispetto di tali requisiti.

Al fine di dare evidenza alle parti interessate, ai clienti e agli utenti dei servizi erogati da SEA dei risultati ottenuti, viene coinvolto un 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 un apposito regolamento e si basa sulla verifica dell'implementazione dei requisiti stabiliti nel presente disciplinare, requisiti che includono anche quanto definito dalle normative vigenti.

VALORE AGGIUNTO DEL PRESENTE DISCIPLINARE

Il servizio di assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta assume un'importanza particolare nella strategia aziendale di miglioramento della “Customer experience” sia in termini di attenzione ai passeggeri con disabilità che in termini reputazionali.

Il presente disciplinare esplicita i requisiti e le prestazioni attese dei servizi aeroportuali disponibili ai passeggeri con mobilità ridotta ed è impostato sviluppando i seguenti macro-requisiti

ACCESSIBILITA' (A) – Accessibilità, fruibilità e adeguatezza per i passeggeri delle infrastrutture aeroportuali.



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



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

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 passeggeri.

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.

I suddetti macro-requisiti, che caratterizzano lo standard di servizio SEA, sono esplicitati all'interno del presente DISCIPLINARE 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 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 rilasciata da parte di un Organismo terzo indipendente, assume 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 passeggeri, 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.
- Miglioramento della soddisfazione del Cliente.



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



BENEFICI PER IL CLIENTE

Adottando il presente disciplinare, SEA si propone di garantire ai clienti i seguenti benefici:

- **Comunicazione trasparente**, oggettiva e coerente rispetto al servizio pubblicizzato e offerto da SEA;
- **Qualità uniforme e costante** del servizio su tutti i terminal aeroportuali;
- **Maggiore attenzione** nell'erogazione del servizio di assistenza, agevolando il processo di fidelizzazione al brand;
- **Percezione positiva** della qualità del servizio;
- **Miglioramento dell'accessibilità e fruibilità** delle infrastrutture aeroportuali

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 conformità 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;
- le tipologie di controlli che i Soggetti Coinvolti sono tenuti ad effettuare durante l'erogazione del servizio;
- Le tipologie di attività che le associazioni che rappresentano i diritti delle persone con disabilità devono svolgere per assicurare l'adeguatezza dei servizi.

Tali attività saranno oggetto di controllo da parte dell'Organismo di Certificazione, al fine del rilascio della certificazione di Servizio avente come obiettivo la "Customer Experience".

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 definisce il campo di applicazione della Certificazione di Servizio, sviluppata in conformità alla norma *ISO/IEC 17065*.

Il campo di applicazione si riferisce ai servizi di assistenza aeroportuale per i passeggeri a mobilità ridotta presso gli scali di Milano Linate e Milano Malpensa (Terminal 1 e 2), erogati direttamente da SEA e/o da subappaltatori. Nello specifico dell'organizzazione di SEA, le strutture aziendali coinvolte sono descritte nella procedura PG00 del sistema di gestione per la qualità.

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

4 RIFERIMENTI

NORMATIVE E REGOLAMENTI SPECIFICI	Data Emissione o Ultima Revisione
ECAC/CEAC Doc. 30 Part I, Section 5	13 ^a edizione, dicembre 2023
Regolamento (CE) n. 1107/2006	5 luglio 2006
Decreto Legislativo 24 febbraio 2009, n. 24	24 febbraio 2009
Norma UNI EN 13816	Aprile 2002 (come EN 13816)
Norma ISO/IEC 17065	Settembre 2012
Norma ISO/IEC 17029	30 ottobre 2019
Circolare ENAC GEN-02B	13 maggio 2021
Circolare ENAC GEN 06	31 ottobre 2014
Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)	27 aprile 2016
<i>Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi".</i>	27 maggio 2022



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



Convenzione ONU Tutela dei diritti delle persone con disabilità

13 dicembre 2006

DOCUMENTAZIONE INTERNA

Accordo LEDHA/UICI

Progetto Autismo

Requisiti minimi infrastrutturali delle Sala Amica

Procedure interne del sistema qualità di SEA

Programmi di formazione

Procedure Particolari di Malpensa e Linate in caso di emergenza ed evacuazione (addetti PRM)

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

Contratti con sub concessionari per la fornitura di servizi ai passeggeri in aeroporto

Comunicazioni di Servizio e Istruzioni Operative interne a SEA

5 TERMINI E DEFINIZIONI

PRM	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. La definizione del Regolamento è focalizzata sulle esigenze specifiche del passeggero in seguito alla sua condizione di disabilità o riduzione della mobilità. Tale condizione, non essendo considerata equivalente a una malattia, non richiede pertanto prove mediche o di altra natura.
Operatore Turistico	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'art. 33 del Decreto-Legge N° 79/2011 (codice del turismo).
Gestore Aeroportuale	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 Decreto-Legge 24-01-2012 N° 1 concernente i diritti aeroportuali.



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



Utente aeroportuale	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.
Comitato Utenti aeroportuale	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 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	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.
WCHR	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	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	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).
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	Passeggeri che necessitano di altre assistenze rispetto alle sopra indicate (es. passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali).
CNA	Compagnia di Navigazione Aerea
DCS	Departure Control System
Sala Amica	Sala dedicata all'accoglienza dei passeggeri che richiedono l'assistenza
Percorsi tattili a pavimento	Percorsi con caratteristiche tattili/acustiche appositamente creati per ciechi e ipovedenti.
ENAC	Ente Nazionale Aviazione Civile
ECAC	European Civil Aviation Conference
DT	Direzione Territoriale Enac
IATA	International Air Transport Association
Comitato Tecnico	Organo composto da soggetti competenti in materia e rappresentanti delle parti interessate nel processo di assistenza alle persone con disabilità, il Comitato Utenti di Malpensa e Linate, le federazioni LEDHA e FAND, che raggruppano le associazioni rappresentative delle principali classi di disabilità (motorie, sensoriali e intellettive). Tale Comitato ha il



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



	ruolo di organo consultivo sulle tematiche afferenti i processi di gestione e di sviluppo servizi aeroportuali dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta.
Verificatore (Organismo di Certificazione)	Soggetto esecutore dell'attività di audit con: - Competenza nel campo delle certificazioni di parte terza; - 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 DISCIPLINARE. Le risorse, le responsabilità e gli impegni di SEA correlati ai macrorequisiti di Accessibilità e Fruibilità (A), Disponibilità (B), Trasparenza (C), Affidabilità (D) esplicitati nel paragrafo 1.1 sono:

ACCESSIBILITA' E FRUIBILITA' (A)	
Accessibilità, fruibilità e adeguatezza per i passeggeri delle infrastrutture e facilities aeroportuali e dei canali digitali	Infrastrutture aeroportuali compatibili con la normativa vigente in materia di barriere architettoniche. Ciò al fine di permettere ai passeggeri 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, nei punti indicati nella carta dei servizi e sul sito SEA
	Percorsi tattili a pavimento
	Accessibilità e fruibilità dei siti: milanomalpensa-airport.com e milanolate-airport.com versione italiana e inglese

DISPONIBILITA' (B)

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

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 DT;
- 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 e sub 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 con disabilità e/o a ridotta mobilità, 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 passeggero, 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 passeggeri

Completezza e accessibilità delle informazioni, che consentono ai passeggeri 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 passeggeri.

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

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

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 passeggeri.
	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/o a ridotta mobilità, 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 passeggeri conformemente alle normative comunitarie.
	Sostituzione temporanea e/o rimborso per eventuale perdita o danneggiamento dell'equipaggiamento personale e specifico dei passeggeri (es. sedia a rotelle)

6.2 MODALITA' OPERATIVE PER L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

PREMESSA

Fermo restando che i servizi di accettazione sono svolti a cura del Vettore, il servizio di assistenza erogato da SEA assicura un'assistenza completa ai passeggeri in partenza, in arrivo e in transito. Tutti i servizi svolti da SEA (attraverso Sala Amica) rivolti ai passeggeri con disabilità (motoria, sensoriale, intellettiva), 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:

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. Durante il percorso il passeggero può sostare presso le Sale Amica presenti in aerostazione o fruire dei vari servizi presenti in aeroporto (bar, negozi, etc.).



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



È possibile attivare il servizio di assistenza direttamente ai banchi info, check-in o presso gli appositi citofoni *segnalati ed individuati nella carta dei servizi e sul sito internet di SEA milanomalpensa-airport.com e milanolate-airport.com, 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 utilizzando il finger;

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

la persona viene portata a bordo utilizzando bus interpista e/o mezzi speciali (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 le modalità previste, sulla base della provenienza e destinazione del proprio volo.

6.2.1 Indicatori di processo e relativi target

Il processo di definizione degli standard di servizio e del monitoraggio della qualità è strutturato in conformità alle Circolari ENAC GEN 06 e GEN 02B. Di seguito vengono riportati gli indicatori di qualità, i cui risultati e target sono condivisi annualmente con le parti interessate. Tra queste figurano le associazioni che rappresentano i diritti delle persone con disabilità, l'ente regolatore ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e il Comitato Utenti, che rappresenta le compagnie aeree e gli operatori aeroportuali.

I dati relativi agli indicatori di qualità sono inoltre pubblicati nella Carta dei Servizi degli aeroporti di Linate e Malpensa, garantendo così trasparenza e accessibilità delle informazioni ai passeggeri.

TABELLA INDICATORI PRM – Allegato 1 GEN-02B

Efficienza dei servizi di assistenza (D)	
<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>
Sicurezza per la persona (safety) (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>
Informazioni in aeroporto (C)	



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



<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>
<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>

Comunicazione con i passeggeri (C)

<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>

Comfort in aeroporto (A)

<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>

Aspetti relazionali e comportamentali (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>



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



6.2.1.1 Attivazione del servizio di assistenza

Affinché il servizio venga erogato in accordo alle disposizioni ed ai parametri richiamati dal presente DISCIPLINARE viene richiesto al passeggero di attenersi alle seguenti disposizioni:

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, SEA deve monitorare attraverso opportuna registrazione (su supporto informatico) il processo di assistenza verificando i seguenti aspetti:

Assistenza 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 passeggero sul sedile del volo assegnato ed ogni eventuale anomalia che l'accompagnatore abbia riscontrato).

Assistenza 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 passeggero e l'ora di rilascio del passeggero specificando il punto



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



stesso (parcheggio, fermata bus, treno, taxi, etc.) ed ogni eventuale anomalia che l'accompagnatore abbia riscontrato.

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

6.2.1.2 Erogazione del servizio al passeggero

Il personale della sala amica incaricato dell'assistenza al passeggero 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, citofoni, call point, percorsi tattili a pavimento e mappe tattili **(A)**;
- SEA S.p.A., deve dare evidenza di considerare l'acquisizione delle più moderne e idonee attrezzature, equipaggiamenti e dispositivi di mobilità (sedie a rotelle, ambulift, carrelli trasportatori, percorsi tattili a pavimento e mappe tattili, citofoni, call point, 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. parcheggi, ascensori e toilettes), dei mezzi e degli equipaggiamenti (citofoni, call point, 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 tattili a pavimento, delle mappe tattili;
 - funzionalità dei citofoni;
 - pulizia delle sale dedicate e toilettes.
- **Indicatore: disponibilità delle infrastrutture (A)**

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



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



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 attraverso una puntuale e aggiornata diffusione dell'informazione **(C)**:

- sul sito internet;
- attraverso il personale impiegato alla "sala amica", "call center", e ai "punti info" adeguatamente formato;
- la Carta dei Servizi e altra documentazione informativa;

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

- alla disponibilità ai passeggeri delle informazioni relative al servizio di assistenza (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.).

Target: le informazioni devono essere sempre disponibili ai passeggeri.

6.2.1.4 *Rilevazione qualità percepita dai passeggeri relativamente ai servizi di assistenza in aeroporto*

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 Disciplinare. Tali registrazioni devono essere leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



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 Disciplinare, 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 passeggeri negli scali di Linate e Malpensa deve essere formato ed addestrato in accordo ai requisiti stabiliti dalla circolare di riferimento GEN 02 B Allegato 3.

6.4.1 Qualificazione dei formatori

I formatori incaricati di effettuare la formazione dedicata agli addetti all'assistenza dei passeggeri PRM sono stati qualificati in conformità alle indicazioni espresse da ECAC Doc.30 part I, capitolo 5 Trainer's requirements.

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 Disciplinare 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 Disciplinare al fine di intraprendere azioni di miglioramento.

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

SEA gestisce tale requisito secondo le modalità predisposte dal proprio sistema di gestione per la qualità documentato nella procedura PG02 (Non conformità e Azioni correttive).

6.6 AUDIT INTERNI ED ASSESSMENT DA PARTI INTERESSATE

6.6.1 AUDIT INTERNI



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



SEA deve pianificare ed eseguire periodicamente *audit interni* su tutte le funzioni interne coinvolte nella gestione del servizio, per stabilire se il servizio reso è conforme a quanto previsto dal presente Disciplinare.

Tali audit devono essere effettuati da una funzione idonea e competente e indipendente, 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 per la qualità implementato.

6.6.2 ASSESSMENT DA PARTI INTERESSATE

In relazione alla volontà di SEA di assicurare un servizio allineato alle aspettative esplicitate dalle parti interessate e di attuare verifiche indipendenti sui processi coinvolti nei requisiti del presente disciplinare viene stabilito un programma di assessment in collaborazione con alcuni componenti del Comitato Tecnico con l'obiettivo di evidenziare Criticità (indicazione degli interventi prioritari e/o di conformità alle norme vigenti o per superare barriere discriminanti); Raccomandazioni (indicazioni per migliorare ulteriormente i requisiti di accessibilità e fruibilità del Terminal).

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 tenendo anche presente quanto stabilito dai Regolamenti dell'Organismo di Certificazione

SEA deve fornire adeguata informazione (sito internet, Carta dei Servizi, 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 canali di comunicazione:

- siti internet:
 - <https://www.milanomalpensa-airport.com/it/assistenza/scrivici>
 - <https://www.milanolate-airport.com/it/assistenza/scrivici>;
- consegna brevi mano dei moduli compilati direttamente ai banchi d'informazione di



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



SEA (il modulo è disponibile presso gli stessi banchi info)

- via fax (+39) 02 74.85.20.47
- via lettera: Customer Relationship Management SEA Aeroporto di Milano Linate 20054 Segrate (MI).

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.

6.8 PROCESSO DI MIGLIORAMENTO

SEA si prefigge, anche attraverso il proprio Sistema di Gestione Qualità descritto nelle procedure gestionali (PG00, PG01, PG02, PG03, PG04, PG09) di ottenere continui miglioramenti delle performance sia in termini di qualità erogata, sia in termini di qualità percepita. Di seguito si riepilogano le principali fonti di informazione sulla base delle quali SEA organizza i piani di miglioramento che vengono formalizzati in sede di:

- Budget
- Riesame della Direzione del sistema di gestione per la qualità
- Comitato di regolarità e qualità dei servizi aeroportuali, in particolare nella fase di proposta dei parametri e target di qualità della Carta dei servizi
- Comitato tecnico PRM

Fonti di informazione

- Rilievi emersi in sede di Audit
- Attività di assessment da parte delle associazioni rappresentative delle persone con disabilità
- Azioni a fronte di segnalazioni e/o suggerimenti
- Analisi dei dati (monitoraggio indicatori di qualità della carta dei servizi)
- Benchmarking

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

Le sale Amica o sale riservate ai passeggeri con mobilità ridotta, sono l'ambiente dove il passeggero 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 riportata nella Carta dei Servizi del singolo scalo



DISCIPLINARE

Requisiti per la certificazione di servizio



8 MODIFICHE AL DISCIPLINARE

Qualora vengano apportate delle modifiche al presente DISCIPLINARE, in accordo a quanto riportato nel Regolamento dell'Organismo di Certificazione, le stesse saranno prontamente comunicate ai soggetti coinvolti.