

PROTOCOLLO D'INTESA
PER LA PROMOZIONE
DEL TURISMO ACCESSIBILE IN AEROPORTO
tra
AEROPORTO G. MARCONI DI BOLOGNA
COMUNE DI BOLOGNA

Concordano in premessa:

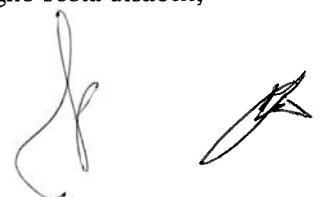
- Sull'importanza strategico-infrastrutturale di Aeroporto di Bologna per il bacino di riferimento;
- Sull'impegno di Aeroporto di Bologna ad investire per una sempre migliore qualità del servizio offerto ai passeggeri e ai clienti;
- Sull'importanza per Aeroporto di Bologna di offrire un'infrastruttura facilmente accessibile a tutte le tipologie di utenza;
- Sull'impegno condiviso di Aeroporto e Comune di Bologna a promuovere il turismo sostenibile e la fondamentale tutela delle persone disabili;
- Sul valore condiviso da Aeroporto e Comune di Bologna per la progettazione partecipata dei servizi;
- Sull'impegno del Comune di Bologna, attraverso la figura del Disability Manager e della Consulta per il Superamento dell'Handicap, a promuovere soluzioni di facilitazione e piena accessibilità delle infrastrutture, dei servizi e dei percorsi;
- Sull'impegno del Comune di Bologna a favorire azioni di miglioramento del grado d'accessibilità e fruibilità per i mezzi e sistemi di collegamento del territorio con l'Aeroporto in favore delle persone disabili e a ridotta mobilità
- Sull'importanza di garantire al personale aeroportuale formazione e aggiornamento permanente sull'assistenza ai passeggeri con disabilità.

Tenuto conto che:

- L'Aeroporto di Bologna ha in essere un servizio h24 dedicato all'assistenza ai passeggeri con disabilità per offrire la migliore esperienza di viaggio in arrivo e in partenza. Tale servizio tra il 2011 al 2017 ha registrato un incremento di oltre l'81% delle assistenze richieste.
- Il servizio di assistenza PRM in Aeroporto di Bologna è normato da:
 - La circolare ENAC GEN 02A 2014, relativa all' Applicazione Del Regolamento (CE) N.1107/2006 e Qualità dei Servizi Erogati alle Persone Con Disabilità e a Mobilità Ridotta nel Trasporto Aereo.
 - La Circolare ENAC GEN 06 2014, Relativa a la Qualità dei Servizi nel Trasporto Aereo
 - Il Regolamento UE 1107/2006
 - Il Documento ECAC 30, Parte 1, Sezione 5.



- Aeroporto di Bologna monitora mensilmente la qualità del servizio di assistenza, sia in termini di tempi di attesa in arrivo e in partenza che in termini di qualità percepita. Tali parametri devono rispettare degli obiettivi di performance contenuti nella Carta dei Servizi e concordati annualmente con ENAC.
- Viene pubblicato mensilmente e annualmente un report relativo alla qualità del servizio offerto ai passeggeri con disabilità.
- Aeroporto di Bologna cura la formazione del personale dedicato al servizio di assistenza ai passeggeri PRM e la formazione di sensibilizzazione per tutto il personale aeroportuale a contatto con il pubblico, compreso il personale addetto ai parcheggi;
- Aeroporto di Bologna ha predisposto una serie di Punti di Primo Contatto facilmente accessibili al passeggero con disabilità:
 - 4 Help Phone dedicati di nuova concezione, ubicati in prossimità dei principali ingressi dell'aerostazione, al piano terra e al primo piano;
 - L'Ufficio Informazioni presso l'Area check-in al piano terra dell'aerostazione;
 - I banchi check-in, situati al piano terra.
 - Il Presidio Parcheggi con operatore in servizio h24, situato all'ingresso del parcheggio multipiano P2.
- Aeroporto di Bologna offre alcuni servizi dedicati ai passeggeri con disabilità:
 - Due sale d'attesa dedicate, ubicate entrambe al primo piano, una prima dei Controlli di Sicurezza e una in area Imbarchi Schengen. Ciascuna sala è dotata di servizio igienico attrezzato, lettino sanitario, televisione, monitor informativo voli e citofono per il contatto diretto con il personale addetto all'assistenza;
 - Sedie a rotelle a disposizione dei passeggeri, facilmente reperibili in varie zone dell'aerostazione;
 - Ascensori accessibili con sedia a rotelle e dotati di pulsantiera in Braille e segnalatori acustici di piano;
 - Percorsi Loges e mappe tattili che collegano i principali punti di contatto del Terminal e i punti di accesso esterni (parcheggi, taxi, bus);
 - Sistema di amplificazione acustica a induzione magnetica presso l'Ufficio Informazioni;
 - Mezzi elevatori a disposizione degli handler per consentire e facilitare l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri dagli aeromobili, anche accompagnati.
- Aeroporto di Bologna accoglie nei propri parcheggi ufficiali oltre 8.100 passeggeri disabili l'anno (dato 2017) e l'accesso al servizio è cresciuto tra il 2015 e il 2017 del 19%.
- Il Sistema Parcheggi di Aeroporto di Bologna garantisce servizi dedicati ai disabili:
 - Posteggi riservati, nei parcheggi P1, P Express e P Express Premium per la sosta breve (massimo 3 ore); nel parcheggio P2 per la sosta prolungata e serviti da Help Phone e collegati con il Presidio aperto h24;
 - Un software dedicato per le registrazioni dei passeggeri con contrassegno sosta disabili;



- Una procedura per gli stalli disabili condivisa con la Consulta per garantire la più ampia disponibilità e la migliore accessibilità dell'aeroporto ai passeggeri con disabilità, anche tramite la pagina del sito internet dedicata alla sosta con contrassegno;
- Una procedura parcheggi istituita con ENAC per il controllo e la verifica degli aventi diritto alla sosta ed eventuale rimozione dei mezzi non autorizzati;
- Aeroporto di Bologna ha sviluppato strumenti di informazione e comunicazione accessibili per diverse tipologie di disabilità, in particolare il sito internet dell'aeroporto che è accessibile secondo lo standard W3C;
- Aeroporto di Bologna partecipa al Progetto ENAC "Autismo – In viaggio attraverso l'aeroporto" e in conformità a questo Progetto ha realizzato strumenti informativi di facilitazione del viaggio dei passeggeri autistici;
- Aeroporto di Bologna ha prodotto un video informativo sui servizi aeroportuali in Lingua dei Segni Italiana e sottotitoli che viene diffuso nei monitor della Aerostazione e attraverso i canali social dell'aeroporto.

TUTTO CIÒ PREMESSO E CONSIDERATO

Le Parti si impegnano nei rispettivi ambiti di competenza a:

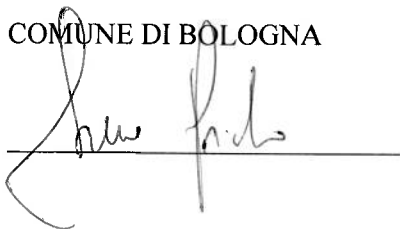
- a) Avviare un percorso partecipato per i processi di inclusione delle esigenze e dei diritti dei viaggiatori con disabilità;
- b) Promuovere una Riunione Periodica di Coordinamento, ogni 6 mesi, con l'obiettivo di:
 - Condividere gli standard di qualità dell'assistenza ai passeggeri con disabilità e le procedure di assistenza dedicate e il monitoraggio delle performance dei servizi offerti ai passeggeri PRM;
 - Garantire un confronto tecnico atto a proporre misure migliorative delle infrastrutture, dei servizi e dei sistemi di richiesta di assistenza dedicati nel terminal e nei parcheggi, per la migliore accessibilità da parte dei passeggeri con disabilità;
 - Promuovere la verifica sull'utilizzo degli stalli per disabili e valutare azioni volte favorire il corretto uso del contrassegno dedicato;
 - Approfondire le tematiche relative alla disabilità, proponendo nuove iniziative;
 - Collaborare alla sensibilizzazione e alla diffusione delle informazioni relative all'assistenza in aeroporto presso le associazioni disabili al fine di supportare la migliore organizzazione del servizio da parte di Aeroporto di Bologna, ad esempio ricordando ai viaggiatori con disabilità la necessità di prenotare l'assistenza presso la Compagnia Aerea;
 - Valutare possibili aggiornamenti e ampliamenti dei contenuti formativi riservati all'assistenza ai passeggeri disabili, destinati allo staff del servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità e più in generale al personale aeroportuale, al fine di garantire un corretto approccio in base ai diversi gradi e tipologie di disabilità.



Il presente Protocollo, che si intenderà vigente dalla data di sua sottoscrizione, ha durata triennale, fatti salvi gli adeguamenti dovuti all'evoluzione legislativa e/o al mutamento della compagine azionaria di AdB e si intenderà tacitamente rinnovato in assenza di comunicazioni contrarie.

LETTO, APPROVATO E SOTTOSCRITTO, in data 16 NOV. 2018

COMUNE DI BOLOGNA



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gino Pado', is written over a horizontal line.

AEROPORTO DI BOLOGNA



A complex, stylized handwritten signature in black ink is written over a horizontal line.