



BGY, 3rd ITALIAN AIRPORT 2016

COMUNICATO STAMPA

BGY AIPORT: ASSISTENZA PRM, NUMERI E GRADIMENTO IN CRESCITA

L'Aeroporto di Milano Bergamo vede crescere il proprio impegno e la qualità del livello di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, ovvero a tutte le persone in partenza e arrivo che necessitano di essere accompagnate durante le fasi che precedono il volo fino all'imbarco e in quelle di sbarco.

Nel 2016 il numero dei PRM gestiti da SACBO è cresciuto del 14%, vale a dire il doppio rispetto all'incremento annuo del movimento passeggeri registrato nello scalo, e corrisponde a 42.190 contro i 37.142 del 2015. Per ognuno dei PRM in partenza, il tempo di attesa dopo la richiesta di assistenza è inferiore a 3 minuti.

Nel 2016 sono stati aumentati i punti di chiamata messi a disposizione dei PRM con installazione di un punto esterno all'area arrivi del terminal che si è aggiunto a quelli già esistenti all'esterno dell'area Partenze, abilitato espressamente all'utenza dei non udenti e non vedenti, presso la cassa manuale al parcheggio P1 e al parcheggio P2, e all'Info point situato nell'area pubblica dell'aerostazione, che funge anche da punto attesa dei PRM in saletta dedicata.

Nel corso del 2016 il parco automezzi abilitati a questo tipo di assistenza è stato potenziato con l'aggiunta di due nuovi ambulift, uno dei quali omologato per il trasporto fino a 10 PRM.

L'apprezzamento, espresso dai rappresentanti delle associazioni dei diversamente abili, per gli investimenti realizzati e il servizio offerto ai PRM dall'Aeroporto di Milano Bergamo, trova riscontro nella generale soddisfazione dei diretti fruitori. Sul totale dei PRM assistiti nel 2016, sono pervenuti 19 reclami (tre in meno rispetto al 2015), conseguenza di prenotazione mancante o non correttamente indicata rispetto alle necessità, oppure di mancata segnalazione da parte dello scalo di origine del volo in arrivo.

Grazie alla sezione dedicata ai passeggeri PRM presente sul sito web orioaeroporto.it e alla campagna di informazione, svolta in collaborazione con ANMIC, sulle corrette procedure da seguire per un'assistenza puntuale e completa in aeroporto, non si sono riscontrati problemi relativi ad ausili e protesi, in particolare sul trasporto di bastoni di supporto alla deambulazione che fa riferimento a una normativa specifica di recente introduzione. Nel contempo, prosegue l'attuazione del protocollo di assistenza definito con ENAC con l'obiettivo di aiutare le persone autistiche a vivere con serenità il viaggio aereo.

Le performance raggiunte da SACBO nella gestione dei PRM richiamano tuttavia la necessità di sensibilizzare gli interessati, così come familiari e accompagnatori, a compilare la richiesta di assistenza in fase di prenotazione del volo. Dalle statistiche del 2016 risulta, infatti, che il 21% dei PRM non si è registrato come tale in fase di prenotazione (così come previsto dal Regolamento comunitario 1107/06); il 20% ha indicato erroneamente la tipologia di assistenza di cui necessitava; il 13% dei PRM in arrivo non è stato riportato sulla messaggistica dallo scalo di origine del volo in arrivo.

"È fondamentale indicare in fase di prenotazione del volo i requisiti di assistenza e la tipologia di disabilità, per ottenere un servizio idoneo alle proprie esigenze – sottolinea Aldo Vignati, responsabilità qualità e rapporti con l'utenza di SACBO – L'utente esercita un diritto che il gestore aeroportuale si impegna a soddisfare in tutti gli aspetti senza costi aggiuntivi. Tale servizio risulta massimamente efficiente quando programmato".