

**SERVIZIO DI ASSISTENZA  
ALLE PERSONE CON DISABILITA'  
E/O RIDOTTA MOBILITA'**

Edizione Luglio 2008



***ASSISTANCE SERVICE FOR DISABLED PERSONS  
AND/OR PERSONS WITH REDUCED MOBILITY***

*July 2008 edition*

## Organizzazione del servizio Service organisation

- Il Regolamento CE n. 1107 del 5 luglio 2006 definisce "persone con disabilità" e/o "persone con ridotta mobilità" (di seguito PRM) qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta a causa di:
  - disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea);
  - disabilità o handicap mentale;
  - ragioni di età o qualsiasi altra causa di ridotta mobilità/disabilità.

Aeroporto di Genova S.p.A. da sempre **pone particolare attenzione alle esigenze di questi passeggeri** e si è attrezzata per consentire ai PRM di **usufruire dei servizi aeroportuali** in condizioni simili a quelle degli altri cittadini.

Il servizio di assistenza ai PRM viene espletato da Aeroporto di Genova S.p.A. in forma diretta mediante la propria organizzazione operativa, tramite **personale adeguatamente formato**.

Aeroporto di Genova S.p.A. è responsabile dell'adeguatezza dell'infrastruttura aeroportuale, della segnaletica a supporto, della circolazione delle persone PRM e della messa a disposizione dei mezzi necessari alle operazioni di imbarco/ sbarco dagli aeromobili.

- *EC regulation no. 1107, 5 July 2006, defines "disabled persons" and/or "persons with reduced mobility" (PRM) as any person with reduced mobility caused by:*
  - *physical disabilities (sensory or locomotive, permanent or temporary);*
  - *mental disabilities or handicaps;*
  - *age or any other cause of reduced mobility/disability.*

*Aeroporto di Genova S.p.A. has always **regarded the needs of these passengers** as a priority, in order to enable them **to use the airport's services** in similar conditions to those of other members of the public.*

*The PRM assistance service is provided directly by suitably **trained Aeroporto di Genova S.p.A. employees.***

*Aeroporto di Genova S.p.A. is responsible for **the adequacy of the airport infrastructure, signage, the movement of reduced mobility persons in the airport and the provision of equipment needed for aircraft boarding/de-boarding operations.***

- Il servizio di assistenza alle persone PRM prevede **un punto di informazione** dove gli stessi effettuano la richiesta di assistenza (punto designato di partenza).

Il punto di informazione è costituito da una **colonnina videocitofonica** a colori ubicata al Piano Partenze, all'esterno dell'Aerostazione vicino alla bussola d'ingresso, **per la chiamata del personale**.

Al Piano Arrivi, all'interno dell'aerostazione passeggeri, in prossimità del Banco di accoglienza ed informazioni turistiche, è collocato un "**totem**" che indica il **punto designato di arrivo** per i passeggeri PRM.

In aeroporto è attivo un servizio di **Pronto Soccorso Sanitario** che dispone di sala ambulatoriale attrezzata e di servizio di autoambulanza.

L'Aeroporto dispone inoltre di **un'area parcheggio gratuito** situata a 50 metri dall'Aerostazione Passeggeri riservata delle persone PRM con una specifica segnaletica che indirizza verso i punti designati di arrivo e partenza.

- *The assistance service for reduced mobility persons features **an information point** where they can request assistance (designated start point).*

*The information point is a coloured post with an **intercom to call for assistance**, located on the Departure Level, outside the terminal near the entrance.*

*On the Arrival Level, inside the airport, near the welcome and tourist information desk, there is a **totem** indicating the designated **point of arrival** for reduced mobility passengers.*

*The Airport also has an **Accident & Emergency unit** with fully appointed surgeries and an ambulance service.*

*The Airport also has a **free parking area** 50 metres from the Passenger Terminal reserved for reduced mobility passengers, with special signage indicating the designated points of arrival and departure.*

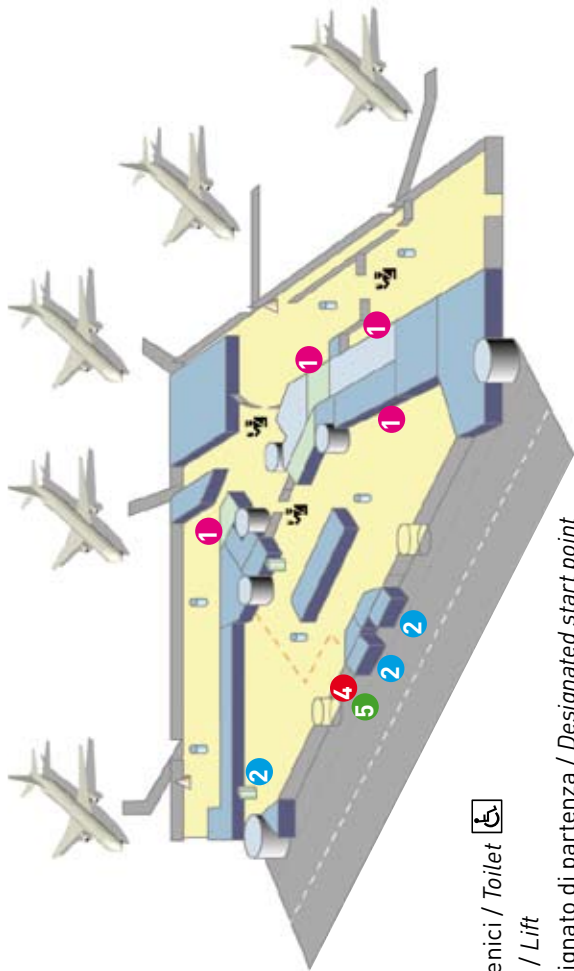


# Piano Partenze

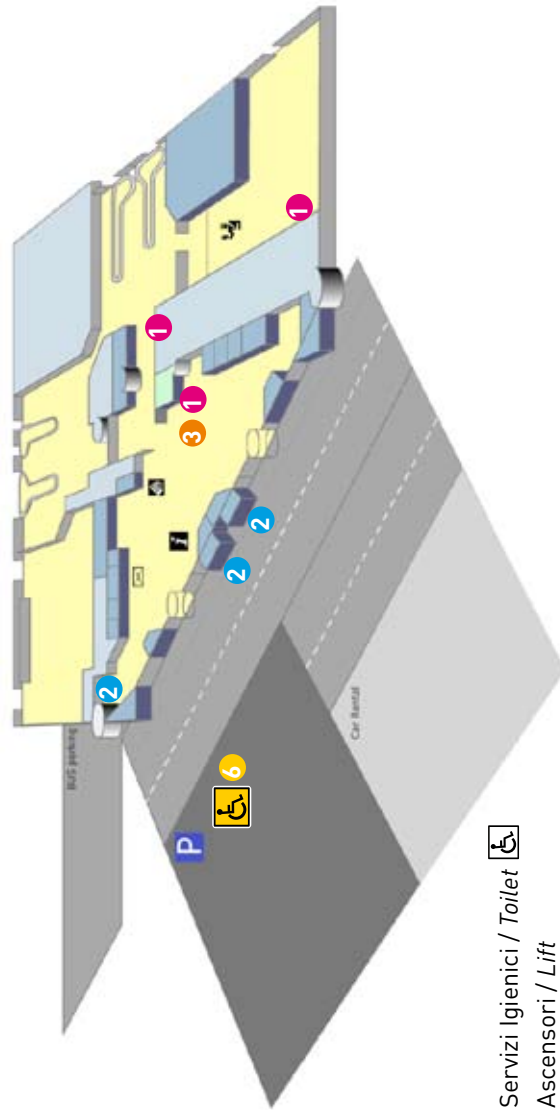
Departure Floor


# Piano Arrivi

Arrival Floor



- 1 Servizi Igienici / Toilet 
- 2 Ascensori / Lift
- 4 Punto designato di partenza / Designated start point
- 5 Sosta breve PRM / Short stay park PRM



- 1 Servizi Igienici / Toilet 
- 2 Ascensori / Lift
- 3 Punto designato di arrivo / Designated arrival point
- 6 Parcheggio riservato / Reserved free parking

## Standard di Qualità Quality standards

Aeroporto di Genova S.p.A. intende rispettare gli standard di qualità fissati a livello europeo in materia di assistenza ai PRM. L'Aeroporto dovrebbe ricevere dal vettore aereo la notifica di richiesta di assistenza.

Tuttavia, anche per i passeggeri per i quali la notifica non viene trasmessa in tempo utile, Aeroporto di Genova S.p.A. si impegna a rispettare adeguati standard di qualità.

| Passeggeri in partenza / Departing passengers   |  |
|---|--|
| notifica ricevuta con almeno 36 ore di anticipo rispetto all'orario di partenza         | <ul style="list-style-type: none"><li>• 80% dei PRM devono attendere non oltre 10 minuti dalla chiamata per l'assistenza</li><li>• 90% dei PRM devono attendere non oltre 20 minuti dalla chiamata</li><li>• 100% dei passeggeri devono attendere non oltre 30 minuti dalla chiamata</li></ul>           |
| <i>notification received with at least 36 hours before the scheduled departure time</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 80% of PRMs have to wait no more than 10 minutes after calling to receive assistance</li><li>• 90% of PRMs have to wait no more than 20 minutes after calling</li><li>• 100% of PRMs have to wait no more than 30 minutes after calling</li></ul>                |
| Passeggeri in arrivo / Arriving passengers  |  |
| con notifica effettuata dal vettore aereo   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 80% dei PRM devono attendere l'assistenza a bordo dell'aeromobile non oltre 5 minuti dallo sbarco dell'ultimo passeggero</li><li>• 90% dei PRM devono attendere non oltre 10 minuti</li><li>• 100% dei passeggeri devono attendere non oltre 45 minuti</li></ul> |
| <i>with notification by the carrier</i>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 80% of PRMs have to wait for assistance on board no more than 5 minutes from the de-boarding of the last passenger</li><li>• 90% of PRMs have to wait no more than 10 minutes</li><li>• 100% of passengers have to wait no more than 45 minutes</li></ul>        |

*Aeroporto di Genova S.p.A. intends to comply with the quality standards set at European level for PRM assistance. The Airport should be notified by airlines of requests for assistance. Nevertheless, even if notification is not received, Aeroporto di Genova S.p.A. undertakes to ensure adequate quality standards.*

## Suggerimenti e Reclami Suggestions and Complaints

L'Aeroporto di Genova S.p.A. garantisce la risposta entro 14 giorni dal ricevimento della cartolina.

*Aeroporto di Genova S.p.A. will reply within 14 working days.*



nome e cognome / *name and surname*

indirizzo / *address*

cap / *post code*

città / *town*

paese / *country*

telefono / *telephone*

data / *date*

firma / *signature*

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo l'archiviazione dei dati personali inclusi nella presente scheda.

*In accordance with italian law 675/96 I hereby authorize the treatment of my personal details.*

# Suggerimenti e Reclami

## *Suggestions and Complaints*

L'Aeroporto di Genova S.p.A. garantisce la risposta entro 14 giorni dal ricevimento della cartolina.

*Aeroporto di Genova S.p.A. will reply within 14 working days.*



Spett. Aeroporto di Genova S.p.A.

Aerostazione Passeggeri

Aeroporto C. Colombo

16154 Genova Sestri - Italy