

*Aeradria Spa, società di gestione dell'Aeroporto Internazionale "Federico Fellini" di Rimini – San Marino, in ottemperanza a quanto previsto e contemplato dalla circolare Enac Gen-02 riferita al "Regolamento (CE) n.1107/2006 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti della persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo" ha elaborato la seguente Carta dei Servizi PRM.*

### **Efficienza dei servizi di assistenza**

#### **Per passeggeri in partenza prenotati:**

**Indicatore:** tempo di attesa per ricevere l'assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.

Nel caso di specie la notifica avviene per contatto diretto con le operatrici dell'Ufficio Informazioni e Biglietteria.

Il **target** rappresentativo della realtà aeroportuale riminese è così sintetizzabile: **l'80 per cento dei passeggeri PRM non attende oltre i 10 minuti.**

#### **Per passeggeri in partenza non prenotati:**

**L'80 per cento di essi non attende oltre i 25 minuti** dal momento in cui viene fatta la notifica alle operatrici dell'Ufficio Informazioni e Biglietteria.

#### **Per passeggeri in arrivo prenotati:**

**Il 90 per cento di essi non attende oltre i 10 minuti** dal momento in cui viene fatta la notifica alle operatrici dell'Ufficio Informazioni e Biglietteria (rispetto al punto gate/aeromobile e allo sbarco dell'ultimo passeggero).

#### **Per passeggeri in arrivo non prenotati:**

**L'80 per cento di essi non attende oltre i 25 minuti** dal momento in cui viene fatta la notifica alle operatrici dell'Ufficio Informazioni e Biglietteria (rispetto al punto gate/aeromobile e allo sbarco dell'ultimo passeggero)

#### **In generale:**

Il numero dei passeggeri che raggiungono l'aeromobile in tempo per il preimbarco e la partenza rispetto al numero totale dei passeggeri che hanno richiesto l'assistenza **è pari al 100%.**

### **Sicurezza per la persona (safety)**

**Indicatore:** procedure (anche attraverso periodici corsi di formazione ed aggiornamento finalizzati all'utilizzo di mezzi complessi) per garantire l'utilizzo di equipaggiamenti adeguati e in buono stato in ogni operazione (procedure di acquisizione, verifica e impiego corretto in ogni operazione) – Procedure presenti: **Sì**

**Target:** verifica delle procedure affinché siano efficaci e seguite: Verifica - **Sì**

**Indicatore:** procedure (anche attraverso periodici corsi di formazione ed aggiornamento) per garantire l'impiego di personale adeguatamente formato per ogni servizio (in condizioni normali e di emergenza, a terra e a bordo)- Procedure presenti: **Sì**

**Target:** verifica delle procedure affinché siano efficaci e seguite: Verifica - **Sì**

### **Informazioni in aeroporto**

**Indicatori:** **accessibilità (1)**, numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali; **completezza (2)**, numero dei servizi disponibili, delle eventuali restrizioni e condizioni per cui esistono istruzioni e informazioni accessibili rapportato al numero totale.

**Target (1):** le informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie vengono fornite attraverso i supporti ritenuti idonei caso per caso; rimane inteso che il personale Aeradria è in grado di interagire con il passeggero PRM affinché ottenga la migliore assistenza possibile in rapporto alla disabilità notificata alle operatrici dell'Ufficio Informazioni e Biglietteria.

**Target (2):** l'Aeroporto Internazionale "Federico Fellini" è dotato di: banchi Info-Biglietteria idonei a passeggeri PRM su sedia a rotelle; di tavoli bar idonei a passeggeri PRM su sedia a rotelle; di percorso, non ancora completato, per passeggeri ipovedenti che dall'ingresso (lato Rimini) devono recarsi alla nuova biglietteria e viceversa; di 15 posti auto per disabili (1 posto auto ogni 50 destinati a passeggeri normodotati) nell'area a sosta lunga; attraversamenti dedicati sia nell'area a sosta lunga che a sosta breve; 7 bagni disabili nel corpo di fabbrica centrale, 5 ascensori ad utilizzo PRM nell'area Uffici Aeradria, area ristorazione e sale imbarchi.

### **Comunicazione con i passeggeri**

**Indicatore:** numero delle risposte nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione, per quanto in capo alla società di gestione aeroportuale.

**Target:** 100%

**Indicatore:** numero dei reclami rispetto al traffico totale dei passeggeri disabili e di passeggeri con mobilità ridotta.

**Target:** 0

Il Responsabile Servizio Qualità  
Aeradria Spa

Marco Valeriani

Rimini, 26 maggio 2011

*Aeradria Spa, the company management of the Federico Fellini International Airport of Rimini – San Marino, in according to January 2002 Enac's circular related to the Regulation (CE) nr. 1107/2006 about the rights of the disabled and reduced mobility persons in the aviation transport, has elaborated this PRM service Charter.*

### **Efficiency in assistance services**

#### **About leaving passengers with a reservation:**

**Indicator:** waiting time for receiving assistance from one of the points designed by the airport, after your own presence is notified. The advice is made by direct contact with the information office operators and the ticket office.

The representative **target** of Rimini Airport reality can be summarized as follows: **80% of PRM passenger can't wait more than 10 minutes.**

#### **About leaving passenger without reservation:**

**80 % of them can't wait more than 25 minutes** from the moment the Information Office operators and Ticket Office are informed.

#### **About arriving passenger with a reservation:**

**90 % of them can't wait more than 10 minutes** from the moment the Information Office and Ticket Office operators are informed.

#### **About arriving passenger without reservation:**

**80% of them can't wait more than 25 minutes** from the moment the Information Office operators and Ticket Office are informed.

#### **In general:**

The number of passengers who reach the aircraft in time for the boarding and the departure compared with the amount of passenger who have required the assistance **is 100%**.

### **Safety**

**Indicator:** Practices (also through periodical courses and updating, finalised to utilisation of complex means) to ensure the utilisation of appropriate equipment and in good conditions in every operation (acquisition procedures, check and correct use in every operation) – Currently procedures: **Yes.**

**Target:** check of procedures to be strong and practiced: Check: **Yes.**

**Indicator:** Practices (also through periodical training courses and updating) to ensure the employment of trained staff in every service (in normally conditions and emergency, at ground and on board). Currently procedures: **Yes.**

**Target:** check of procedures to be strong and practiced: Check: **Yes.**

### **Information in the airport**

**Indicators: accessibility (1)** number of essential information accessible to visually, hearing and motor impaired compared to the total number of essential information; **completeness (2)**, number of available services, any restrictions and conditions to follow.

**Target (1):** the main information accessible to visually, hearing and motor impaired are provided through supports considered suitable in every case, the Aeradria's staff can interact with PRM passenger so he has better assistance in relation to the disability informed to operators on information and ticket office.

**Target (2)** the "Federico Fellini" international airport has: info-ticket office desks for PRM passengers in wheelchair; bar tables suitable for PRM passengers in wheelchair; a path not yet finished, as for visually impaired passengers which from the entrance (Rimini side) have to go to the new ticket office and other way

around: 15 parking for disabled ( 1 each 50 intended to able-bodied passengers) in the long stay area; crossings both in the long stay area and short stay area; 7 toilets for disabled, 5 lifts for PRM in the area of Aeradria offices, restaurant area and departure lounge.

### **Communication with passengers**

**Indicator:** the number of answers in set time than the number of request of information, as in head of Airport management company.

**Target:** 1 00%

**Indicator:** number of reclaims than the traffic of disabled passengers and passengers with reduced mobility.

**Target:** 0