

*Mark De Laurentiis*


Direttore Tutela dei Diritti dei  
Passeggeri  
ENAC

**Le iniziative ENAC  
a tutela dei Diritti dei  
Passeggeri con disabilità e a  
ridotta mobilità (PRMs)**

**Progetto *Autismo*.  
In viaggio attraverso  
l'aeroporto e a bordo  
dell'aeromobile**



# L'ENAC è l'Organismo Responsabile dell'applicazione del Regolamento CE 1107/2006

 Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili

Ultimi aggiornamenti



**Ente Nazionale per l'Aviazione Civile**  
Italian Civil Aviation Authority

ITA ENG

Cerca nel sito



L'ENAC

CHI SONO

COSA CERCO

 **SERVIZI ONLINE**

[Home](#) / [Passeggeri](#) / [Diritti dei Passeggeri a mobilità ridotta \(PRM\)](#)

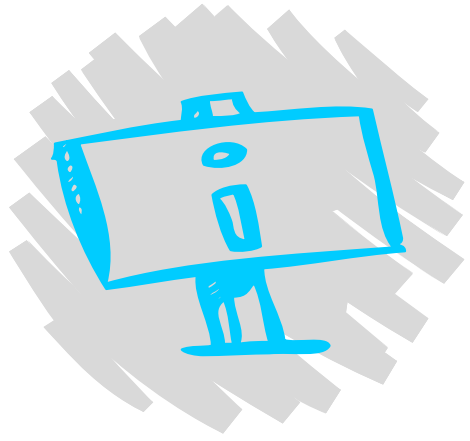


## Diritti dei Passeggeri a mobilità ridotta (PRM)

L'ENAC è Organismo responsabile in Italia della corretta applicazione del Regolamento comunitario n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo e ha il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

80

# Ispettori Qualità e Diritti dei Passeggeri PRM presenti negli aeroporti italiani



# Regolamento CE n. 1107/2006



**Sei un passeggero con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)?**

**Puoi richiedere l'assistenza quando prenoti il tuo volo**

La prenotazione accelera e semplifica le procedure di assistenza in aeroporto per l'imbarco, lo sbarco dall'aeromobile e per il transito

**Per un viaggio agevole e accessibile:**



**PRENOTA  
L'ASSISTENZA**

Acquista il biglietto e prenota subito l'assistenza

Segui le indicazioni della compagnia aerea

**IMPORTANTE:** se vuoi essere certo che l'assistenza ti sia garantita in relazione alle tue esigenze prenotala al momento dell'acquisto del biglietto e comunque non oltre le 48 ore prima del volo



**INFORMA  
LA COMPAGNIA**

Fornisci chiare informazioni alla compagnia aerea sulle tue necessità di assistenza

Rendi noto, ad esempio, se avrai con te supporti quali dispositivi per la mobilità, apparecchiature e dispositivi medici, cane da assistenza per non vedenti

**IMPORTANTE:** possono esserci delle limitazioni all'imbarco di dispositivi medici e ausili alla mobilità per motivi di sicurezza e/o di spazio a bordo in relazione all'aeromobile utilizzato dalla compagnia aerea



**SII PUNTUALE**

Rispetta gli orari stabiliti dalla compagnia aerea per la presentazione in aeroporto

**È IMPORTANTE** per consentire alla compagnia di fornirti l'assistenza richiesta

Le compagnie aeree italiane hanno sui propri siti una sezione dedicata ai PRM per permettere un accesso diretto e univoco alle informazioni sull'organizzazione del viaggio aereo

Basta cliccare sull'icona dedicata 

presente sulla home page dei siti delle compagnie aeree nazionali

Codici IATA per definire i differenti tipi di disabilità e le relative necessità ed esigenze:

- ✓ **BLND:** passeggeri ipovedenti o ciechi
- ✓ **WCHR:** passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia
- ✓ **WCHS:** passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale, ma sono autonomi a bordo dell'aeromobile
- ✓ **WCHC:** passeggeri completamente immobili, che non sono autosufficienti a bordo dell'aeromobile e necessitano di assistenza totale
- ✓ **DEAF:** passeggeri con disabilità uditiva
- ✓ **DPNA:** passeggeri con disabilità intellettive – relazionali

## Video informativo ENAC per promuovere la pre-notifica dell'assistenza dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità



 enac  
Ente Nazionale per l'Aviazione Civile



# ATTIVITA' DI AUDIT E ISPEZIONI NEGLI AEROPORTI



# CARTE DEI SERVIZI delle Società di gestione aeroportuali



Service Charters published by Airport Managing Bodies

Link: <https://www.enac.gov.it/aeroporti/qualita-dei-servizi-aeroportuali/carte-dei-servizi-dei-gestori-aeroportuali>



Airport Managing Bodies' Service Charters





# CARTE DEI SERVIZI delle compagnie aeree italiane



Service Charters published by Italian Licensed Air Carriers

Link: <https://www.enac.gov.it/trasporto-aereo/compagnie-aeree/carta-dei-servizi-del-vettore>



*Air carriers'*  
*Service Charters*

 AirDolomiti  
carta servizi 2020

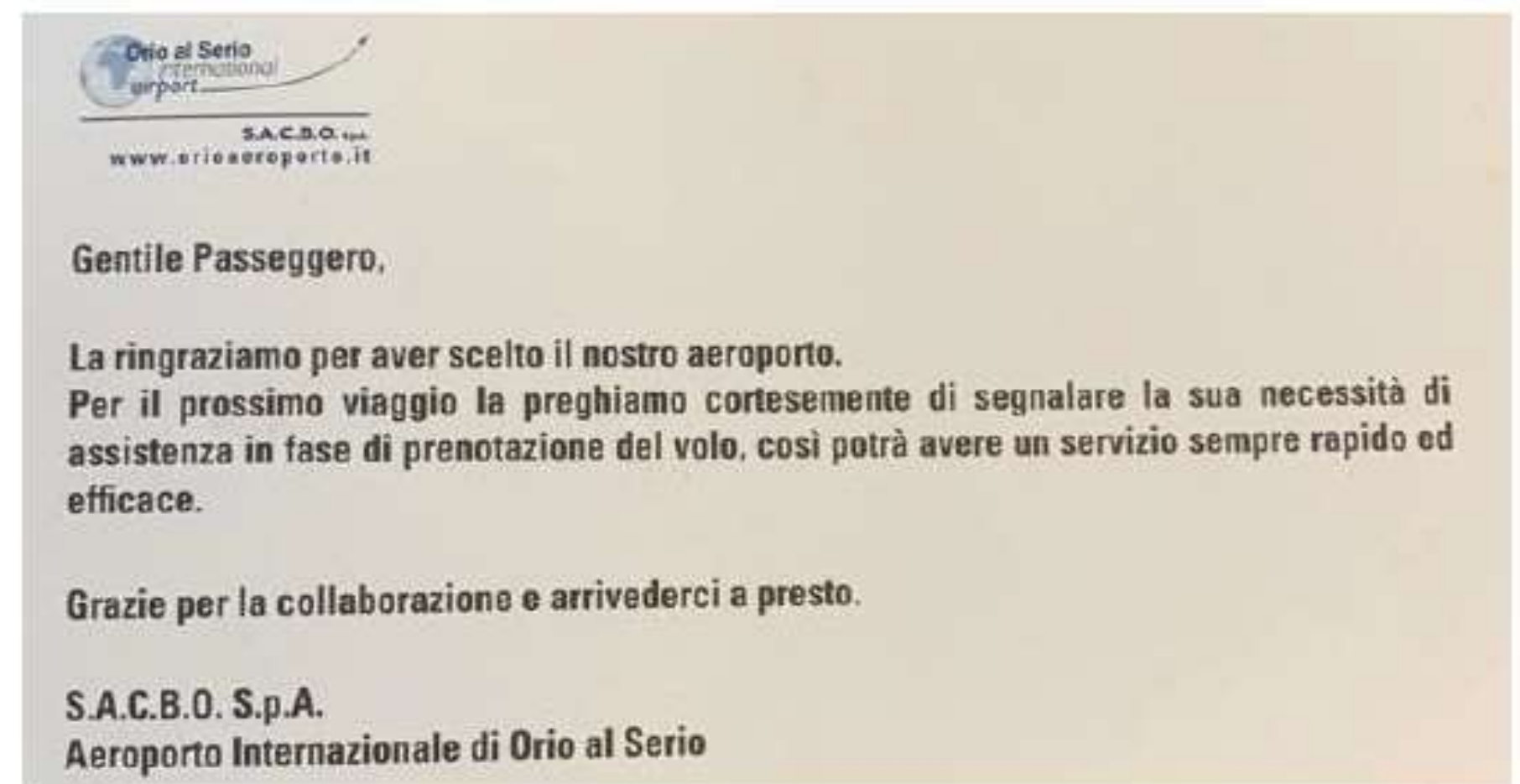
  
AIRWAYS



## CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO in Braille per i passeggeri non vedenti



## CARTONCINO INFORMATIVO per i PRM che non hanno richiesto l'assistenza



# Regolamento tecnico per garantire la seduta gratuita dei minori di 12 anni e dei PRM accanto ai genitori/accompagnatori

L'ENAC CHI SONO COSA CERCO SERVIZI ONLINE

Home / La Normativa / Normativa ENAC / Disposizioni / Disposizione del Direttore Generale GENDISP-DG-16/07/2021-0000063-P

## Disposizione del Direttore Generale GENDISP-DG-16/07/2021-0000063-P

Provvedimento d'urgenza per l'adozione del Regolamento tecnico per l'assegnazione dei posti a sedere dei minori (2 - 12 anni) e dei disabili e persone a ridotta mobilità (PRM) vicino ai genitori e/o accompagnatori.



Si rende disponibile la Disposizione del Direttore Generale GENDISP-DG-16/07/2021-0000063-P - **Provvedimento d'urgenza per l'adozione del Regolamento tecnico per l'assegnazione dei posti a sedere dei minori (2 - 12 anni) e dei disabili e persone a ridotta mobilità (PRM) vicino ai genitori e/o accompagnatori.**

Disposizione del Direttore Generale - GENDISP-DG-16/07/2021-0000063-P (178.45 KB)

 **Ente Nazionale per l'Aviazione Civile**  
Italian Civil Aviation Authority

Cerca nel sito



## APP ENAC PRM

Enac PRM è un'applicazione multimediale gratuita che fornisce informazioni pratiche sull'utilizzo del mezzo aereo da parte dei passeggeri con disabilità, a mobilità ridotta o anziani (PRM).



APPLICAZIONE MULTIMEDIALE GRATUITA

Il progetto si affianca a numerose altre iniziative realizzate dall'Enac, a supporto delle normative comunitarie che hanno stabilito regole comuni in tutti gli aeroporti dell'Unione europea, per garantire ai passeggeri PRM nel trasporto aereo una corretta informazione sulle procedure per richiedere l'assistenza speciale, senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi.

ENAC PRM rappresenta dunque una guida multimediale e fornisce informazioni su:

**Applicazione multimediale gratuita, disponibile in italiano e in inglese, scaricabile da Apple e Android, pienamente accessibile anche ai non vedenti che fornisce informazioni pratiche per la richiesta dell'assistenza in aeroporto e a bordo dell'aereo**



13 settembre 2021  
TAR dà ragione a ENAC su gratuità posti vicini per genitori e accompagnatori di minori e disabili

Presidente #ENAC Pierluigi Di Palma:

*"Importante garantire #tutelapasseggeri, assistenza e #diritto alla mobilità, in particolare alle categorie più fragili"*



## Luglio 2022 - Creazione dell'Italian Disability Advisory Board – IDAB

### *Tavolo Tecnico Permanente per la tutela dei Diritti dei Passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità*

Al Tavolo sono presenti rappresentanti della **IATA** (International Air Transport Association), **ITA Airways, Air Dolomiti, Aero Italia e Neos, AICALF, Assaeroporti e Aeroporti 2030, Assohandler, IBAR**, le principali Associazioni nazionali che si occupano di disabilità: **FISH, FIABA, FAND, ANGLAT E ASSOFLY**, le Associazioni dei tour operator e delle agenzie di vendita: **FAVET, ASTOI, FTO, AIDIT, MAAVI e ASSOVIAGGI**, nonché rappresentanti del **Ministero per le Disabilità** e dell'**INPS**.



# Tavolo Tecnico Permanente per la tutela dei Diritti dei Passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità

Creazione di vari sotto-gruppi di lavoro tematici



**ONE CLICK AWAY  
GESTORI  
AEROPORTUALI  
ALTRE INIZIATIVE**

**Pre-notifica  
dell'assistenza**

**DISABILITY CARD**



**LITHIUM  
BATTERIES**

**FORMAZIONE TOUR  
OPERATOR E AGENZIE  
DI VENDITA**

**Assistance  
DOGS**



# Disabilità

## Qualche numero su cui riflettere ...

La popolazione a livello mondiale che vive con qualche forma di disabilità (motoria, sensoriale, invisibile) è pari al 15%.

Tale dato è stimato in crescita per i prossimi anni tenuto conto sia dell'invecchiamento medio della popolazione sia dell'incremento medio atteso dei tassi di disabilità

### Why accessibility matters



15%

of worldwide population (1 billion people) lives with some form of disability

Only US+EU represent a **\$70 bln market**

20%+

of the global population will be over 65 by 2050



50%+

will be likely to have some form of disability

Expected to reach

1.2 billion by 2020



Baby boomer generation in US controls

60%

of the net wealth

40%

of the spending

RAPPORTO GLOBALE

Reg. [CE] 1107/2006

Assistenze erogate nell'anno 2023

mese	BLND			WCHR			WCHS			WCHC			DEAF			DPNA		
	prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata	
		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore
gennaio	1.462	268	187	16.891	5183	3680	29676	7203	3847	7663	973	628	748	247	149	753	157	70
febbraio	1.073	215	142	13.448	4390	3108	22681	6425	3302	5956	829	568	599	205	151	603	147	50
marzo	1.564	321	170	18.488	6069	4543	29767	8302	4183	8013	1120	814	830	223	163	743	156	159
aprile	1.986	308	246	23.844	7235	5819	38751	9240	4967	10157	1234	812	958	254	170	1156	224	96
maggio	2.438	427	298	31.463	10467	8523	45591	11925	6534	11909	1882	1074	1245	392	228	1177	330	170
giugno	2.313	531	286	33.609	10762	8942	48144	11870	6767	11896	2475	989	1218	456	282	1463	468	154
luglio	2.499	443	295	31.177	9866	8706	46953	12121	6851	12907	1803	1020	1214	355	232	1909	466	188
agosto	2.274	372	264	32.245	8465	8499	45074	10392	6805	12175	1501	1066	1272	369	282	2332	485	217
settembre	2.684	461	310	40.781	11112	10016	55021	12606	7225	13978	1787	1206	1503	399	294	1555	342	162
ottobre	2.319	413	306	35.437	9750	9076	49870	10999	7156	12269	1524	1034	1262	394	253	1297	258	142
novembre	1.725	303	198	25.377	8772	5998	37815	9379	5123	8709	1411	753	978	352	232	738	159	73
dicembre	2.186	333	218	24.723	8792	5029	41763	9829	4937	9964	1312	702	1083	325	161	1223	254	101
	24523	4395	2920	327483	1E+05	81939	491106	120291	67697	125596	17851	10666	12910	3971	2597	14949	3446	1582



I passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità transitati negli aeroporti italiani nel 2023 sono stati circa 1,4 milioni, pari allo 0,7% del volume totale di passeggeri

# Tavolo Tecnico Permanente per la tutela dei Diritti dei Passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità

## *Azioni concrete per innalzare la percentuale delle pre-notifiche delle assistenze*



### Primo webinar formativo per agenti di Viaggio e Tour operators

Regolamento (CE) 1107/2006 relativo ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta (PRM) e importanza della corretta prenotazione per la pre-notifica.

Hanno partecipato più di **700 addetti**  
delle agenzie di vendita e tour operator

Nel 2023 sono stati realizzati una serie di webinar informativi - formativi dedicati ai tour operator e alle agenzie di vendita per il corretto utilizzo dei codici IATA nella richiesta dell'assistenza.



# One Click Away

1

2

3

4

5

6

???

At your disposal, there are the following e-mail addresses:

- [bookingschangesrefunds@itaspa.com](mailto:bookingschangesrefunds@itaspa.com), for any purchase, change or refund, of new tickets on flights operated by ITA Airways from October 15th, 2021.
- [specialassistance@itaspa.com](mailto:specialassistance@itaspa.com), to request Special Assistance services (for example, medical assistance, unaccompanied minors, special baggage, etc.)
- [travelinformation@itaspa.com](mailto:travelinformation@itaspa.com), for information (flight schedule, fares, etc.)
- [complaints@itaspa.com](mailto:complaints@itaspa.com), for complaints

To better manage your request, please indicate the date of departure and, in the case of a medical assistance, the type of assistance requested in the subject line of your e-mail.

From Italy is also available:

- **800 936090**
  - for Web Assistance, Flight cancellations (daily 06:00-24:00).
  - Special Assistance (Monday-Friday 09:00-20:00; Saturday, Sunday and holidays 09:00-17:00 (CET));
  - for Ethical fares, Report a complaint, Changes and Refunds, Flight status (daily 06:00-24:00).
- **893 49049\***
  - new Reservations and Purchases, Information (daily 06:00-24:00)

From abroad:

- **+39 06 85960020**
  - Reservations and ticket purchases, changes and refunds, flight, fares, information and English language support (daily 06:00-24:00).

Travel documents, special assistance, moms-to-be, children and pets: Find out how to better organize your trip.

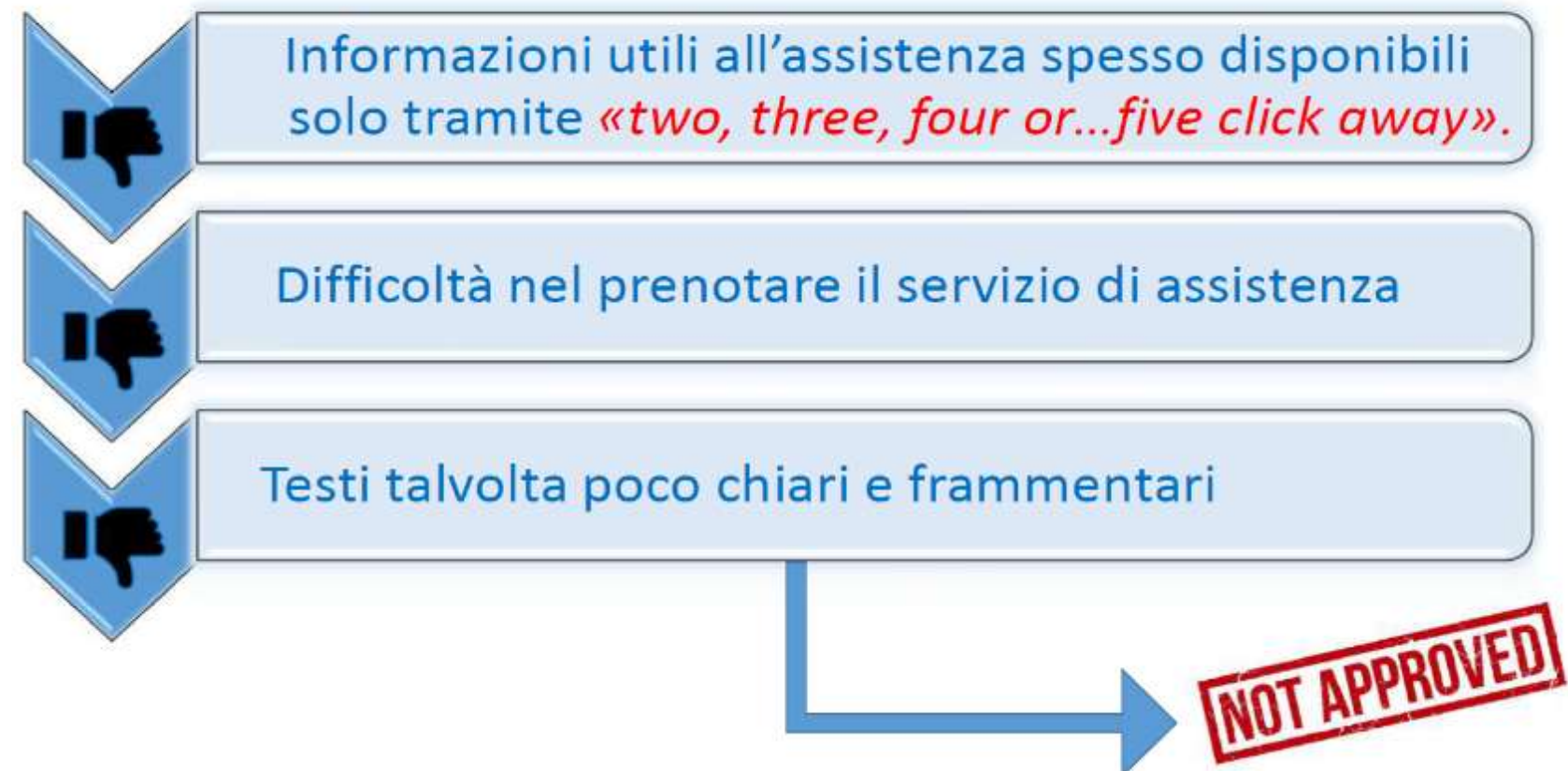
SPECIAL ASSISTANCE

CARE OF PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY by entering to [specialassistance@itaspa.com](mailto:specialassistance@itaspa.com) or by contacting the toll-free number: 800 936090 from Italy (Monday-Friday 09:00-20:00; Saturday, Sunday and holidays 09:00-17:00)

GUIDELINES FOR FITNESS TO FLY

PERSONAL WHEELCHAIRS AND OTHER MOBILITY AIDS

Come eravamo...





# One Click Away

## E ora...One Click Away!

The image is a collage of three screenshots from airline websites, illustrating the accessibility features available to users. Red circles highlight the accessibility icons on each website, and red arrows point from these icons to a large, prominent wheelchair accessibility icon on the right side of the image.

- Top Screenshot (neos):** Shows the neos website with a "MALDIVE A PARTIRE DA € 414,99" banner. A red circle highlights the accessibility icon in the top navigation bar.
- Middle Screenshot (ITA Airways):** Shows the ITA Airways website with a search bar and flight options. A red circle highlights the accessibility icon in the top navigation bar.
- Bottom Screenshot (Air Dolomiti):** Shows the Air Dolomiti website with a "Vola a Monaco e Francoforte" banner. A red circle highlights the accessibility icon in the top navigation bar.

The large wheelchair accessibility icon on the right is a white symbol on a blue square background, representing the accessibility features available to users.

# One Click Away

## Le informazioni utili...



Assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta



Diritti e Responsabilità del passeggero



Prenotazione e Assegnazione Posti - Accompagnatore



Documentazione Sanitaria e Idoneità al Volo



Check-in Online



Sedia a Ruote, Scooter e altri Ausili per la Mobilità



Dimensioni massime delle Sedie a Ruote



Cani Guida e da Assistenza riconosciuti



Trasporto con Barella



Apparato di Ossigenoterapia

# One Click Away

## Futuro del Progetto



## Bahrain - 2022



## Chicago - 2023



# La Prenotifica – I LADRI DI CARROZZELLE



Inizia lo "Scuolatur" 2024 de "I ladri di carrozzelle"

Scuolatur è un progetto che porterà il gruppo "Ladri di carrozzelle" a suonare in 7 diverse regioni italiane per le scuole medie superiori e inferiori grazie al contributo di SIAE - Società Italiana degli Autori ed Editori.

Sarà proposto uno spettacolo coinvolgente che proverà a promuovere e diffondere i valori e i principi di pari opportunità, solidarietà e inclusione attraverso uno spettacolo composto da musica, parole e immagini.

C'è un grande bisogno tra i giovani di confrontarsi con esempi positivi per sviluppare delle attenzioni e delle sensibilità importanti nei confronti dell'altro, al quale garantire pari opportunità indipendentemente dalle caratteristiche fisiche, psichiche, provenienza geografica o credo politico e religioso. Si comincia dai ragazzi delle scuole per provare a provocare un effetto domino positivo sul territorio circostante. Per quanto possibile, i "Ladri", quasi tutti artisti con disabilità, spingono chi li ascolta, da un lato, ad ammettere i propri limiti, accettare le proprie "non-capacità", prendere coscienza delle proprie debolezze, dall'altro a valorizzare le attitudini personali, seguire i sogni, cercare di dare il meglio di sé stessi in ogni occasione della vita e aprirsi all'altro senza pregiudizi.

L'apertura in Sardegna, il 17 gennaio a Telti nella palestra comunale e il 19 gennaio ad Arzachena, presso AMA Auditorium Multidisciplinare Arzachena, che ospiterà i ragazzi dell'alberghiero e del liceo scientifico.

La trasferta in Sardegna è stata possibile grazie all'entusiastica collaborazione dell'associazione Five Lights di Arzachena, che ha coordinato il lavoro con il comune di Telti, di Arzachena, Aeroitalia e la Delcomar.



# Risultati raggiunti dal lavoro del Tavolo Tecnico ENAC nell'arco di un anno solare

**2022: 978.143 PRMs**

**68% pre- notificati**

**666.903**

**32% non pre- notificati**

**311.240**

**2023: 1.414.785 PRMs**

**+ 443.347 vs 2022**

**+45% vs 2022**

**71% pre- notificati**

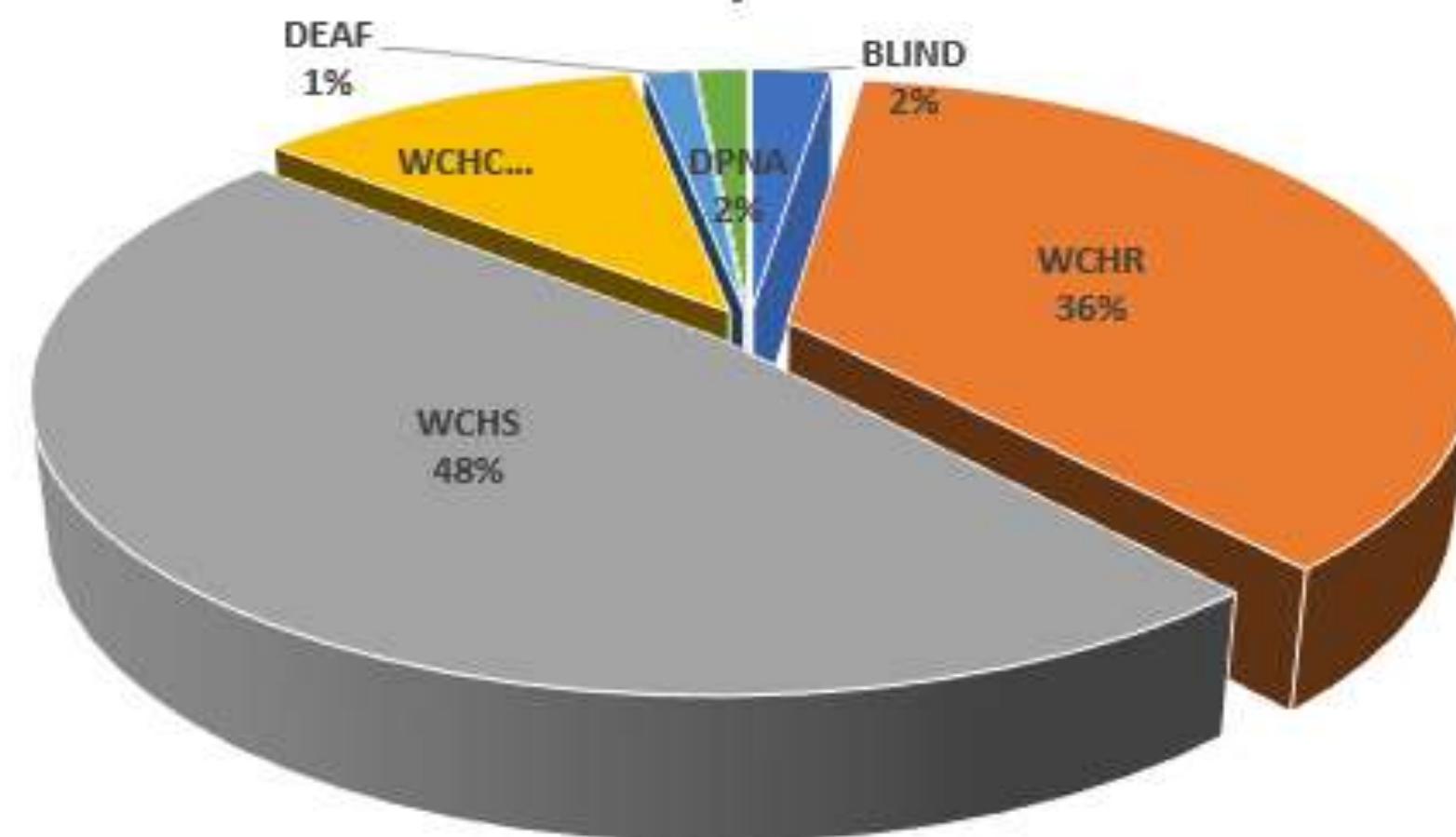
**1.018.645**

**+4% vs 2022**

**28% not pre- notified**

**396.140**

PRM assistances by IATA codes in 2023



■ BLIND ■ WCHR ■ WCHS ■ WCHC ■ DEAF ■ DPNA

CODICE	2022	2023	2023 vs 2022
BLIND	72%	77%	5%
WCHR	63%	64%	1%
WCHS	69%	72%	3%
WCHC	79%	81%	3%
DEAF	57%	66%	9%
DPNA	74%	75%	1%

# Iniziative ENAC per le persone autistiche: progetto Autismo negli aeroporti e a bordo degli aeromobili

## Autism, travelling through the airport

During 2018, the initiative "Autism", created by ENAC in collaboration with ASSAEROPORTI and sectors' Associations, obtained the support of additional airport managing bodies.

The interest for the initiative, which has an undeniable social importance, of the insiders and the involved families (in Italy around 500,000), is the evidence of ENAC's sensitiveness of the passengers with disability or reduced mobility needs.

The initiative wants to offer advices to help autistic people and their helpers to engage serenely the travel experience offering them the possibility to visit the airport in advance through a procedure created by ENAC.

The airport managing bodies facilitated the familiarization with the complex reality that autistic people can perceive, causing them a possible discomfort, by publishing information, videos, typical airport sounds and noises on their websites.

The airport managing bodies that joined the project organised the reception of autistic people by preparing the units, the services and the specialised staff.



Today the project is operational in the following airports

BARI, BRINDISI, AEROPORTI DI PUGLIA  
 FIRENZE E PISA, TOSCANA AEROPORTI  
 MILANO BERGAMO – SACBO  
 MILANO LINATE E MALPENSA – SEA  
 NAPOLI – GESAC, OLBIA – GEASAR  
 ROMA FIUMICINO E ROMA CIAMPINO – ADR  
 TORINO – SAGAT, TRAPANI BIRGI – AIRGEST  
 VENEZIA – SAVE.

In 2018, the following airport managing bodies joined the project and started the implementation phase:

- Bologna – AEROPORTO GUGLIELMO MARCONI DI BOLOGNA
- Catania – SAC

# Autismo In viaggio attraverso l'aeroporto

Informazioni per gli accompagnatori






# Progetto «Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto»

## Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto



Il progetto ENAC "Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto", ideato per facilitare il viaggio aereo alle persone autistiche, si inserisce nell'ambito delle molteplici attività dell'Ente legate, per mandato istituzionale, alla tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità.

A partire dal 23 novembre 2015, il progetto è stato avviato, attraverso una sperimentazione pilota, sull'aeroporto di Bari con il contributo della Società di Gestione Aeroporti di Puglia, con l'obiettivo di estendere poi l'iniziativa a tutte le principali realtà aeroportuali tramite ASSAEROPORTI (Associazione Italiana Gestori Aeroporti).

L'ENAC è tra le prime autorità per l'aviazione civile in Europa ad avviare un progetto specificamente a favore delle persone autistiche.

L'iniziativa è finalizzata a fornire alcune semplici raccomandazioni rivolte agli accompagnatori per aiutare bambini e adulti autistici ad accettare serenamente il loro viaggio, permettendo loro, attraverso un iter individuato dall'ENAC in coordinamento con le società di gestione, di poter visitare anticipatamente la realtà aeroportuale.

Aeroporti che aderiscono all'iniziativa:

- **ALGHERO - SOGEAAL**
- **BARI - Aeroporti di Puglia**
- **BOLOGNA - AEROPORTO DI BOLOGNA**
- **MILANO BERGAMO - SACBO**
- **OLBIA - GEASAR**
- **ROMA FIUMICINO - ADR**
- **ROMA CIAMPINO - ADR**
- **MILANO MALPENSA - SEA**
- **MILANO LINATE - SEA**
- **NAPOLI - GESAC**
- **VENEZIA - SAVE**
- **FIRENZE - TOSCANA AEROPORTI**
- **PISA - TOSCANA AEROPORTI**
- **TRAPANI BIRGI - AIRGEST**
- **TORINO - SAGAT**

# Progetto «Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto»

Per le persone con autismo, compiere un viaggio aereo può rappresentare o essere, nella maggior parte dei casi, un'esperienza del tutto nuova.

Il progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto" ideato dall'ENAC con la collaborazione delle associazioni di settore e delle società di gestione aeroportuale, intende fornire alcune semplici raccomandazioni ed elementari strategie utili agli accompagnatori per aiutare bambini e adulti con autismo ad accettare serenamente il loro percorso di viaggio.

L'Aeroporto di Alghero è preparato all'accoglienza di soggetti con autismo con strutture, servizi e personale dedicato.

Sul sito internet [www.aeroportodialghero.it](http://www.aeroportodialghero.it) sono disponibili una serie di immagini utili (Guide visive) per presentare preventivamente le strutture aeroportuali e gli itinerari di partenza e arrivo.

Per ogni altra informazione e per poter effettuare eventuali visite dei percorsi aeroportuali prima del viaggio programmato, contattare l'aeroporto di Alghero al seguente indirizzo di posta elettronica: [qualita@sogeaal.it](mailto:qualita@sogeaal.it)



**AUTISMO  
IN VIAGGIO  
ATTRAVERSO  
L'AEROPORTO**

Il progetto "Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto" è stato ideato da ENAC (nel novembre **2015**) in coordinamento con ASSAEROPORTI e le società di gestione aeroportuali per facilitare il viaggio aereo alle persone autistiche e ai propri familiari

Le finalità sono quelle di **fornire alcune semplici raccomandazioni** rivolte agli accompagnatori per aiutare bambini e adulti autistici a **preparare e ad accettare con maggiore serenità il viaggio aereo**, permettendo loro, attraverso un iter individuato dall'ENAC in collaborazione con la Fondazione Italiana per l'Autismo Onlus e la Federazione Fantasia Onlus, di **poter visitare anticipatamente la realtà aeroportuale**



# Progetto «Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto»

## PRIMA DEL VIAGGIO

### È necessario:

Richiedere l'assistenza dedicata alla compagnia aerea, al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto aereo e, in ogni caso, almeno 48 ore prima della partenza, all'agenzia di viaggio o al tour operator che hanno l'obbligo di trasmetterla al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito. Sarà fondamentale far presente le particolari necessità della persona con autismo!

### È opportuno:

Preparare con un certo anticipo la persona con autismo ad affrontare con serenità il viaggio.

### È consigliabile

Descrivere il momento dell'accesso alla struttura aeroportuale, sdrammatizzando l'impatto con il contesto estraneo, che può essere rumoroso e affollato.

Mostrare, se possibile, immagini o filmati (disponibili in internet) delle infrastrutture e degli ambienti aeroportuali.

Rassicurare sulla presenza di persone amichevoli in grado di prestare aiuto, oltre che di sale di attesa protette e silenziose e di servizi igienici facilmente accessibili.

## L'ARRIVO IN AEROPORTO

### Per le persone con autismo

- ✈️ Indicare quali sono le persone gentili che possono dare assistenza e come sono vestite.
- ✈️ Informare del passaggio attraverso i varchi di sicurezza, della possibilità di improvvisi segnali sonori e dell'eventuale ispezione manuale.
- ✈️ Cercare di sdrammatizzare questo momento descrivendolo come un'occasione di gioco.
- ✈️ Rassicurare la persona con autismo che potrà accedere ai luoghi piacevoli dell'aeroporto: bar, ristoranti, negozi di libri, giornali e gadget.
- ✈️ Spiegare in chiave positiva la presenza di insegne, simboli luminosi, messaggi vocali improvvisi.
- ✈️ Preparare al frastuono dei decolli, spiegando che sono una parte caratteristica del viaggio.
- ✈️ Preparare al tragitto per l'imbarco in autobus o a piedi.
- ✈️ Realizzare un badge/distintivo che renda facilmente individuabile al personale l'accompagnatore della persona con autismo (laccetto con girasoli).

## PRIMA DELL'IMBARCO

Caramelle o gomme da masticare possono essere di aiuto per superare eventuali problemi di pressurizzazione durante il volo.



## VISITE GUIDATE

Per familiarizzare in anticipo con i luoghi e il percorso dell'aeroporto, si può prenotare una visita scrivendo all'indirizzo [qualita@sogeaal.it](mailto:qualita@sogeaal.it), indicando i contatti, generalità, giorno e ora in cui si desidera effettuare la visita. La richiesta va effettuata con un preavviso di almeno sette giorni lavorativi.

Le attività dal progetto prevedono:

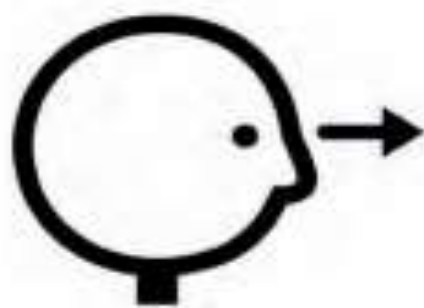
1 - **Una brochure informativa** (per i genitori/accompagnatori)

2 - **Una “storia sociale”** (video o immagini) che anticipa al soggetto autistico le varie fasi che caratterizzano la permanenza in aeroporto prima dell'imbarco sull'aeromobile (arrivo – al parcheggio / ingresso in aerostazione / registrazione ai banchi di check in / controlli di sicurezza sulla persona e sul bagaglio a mano / eventuale controllo passaporto)

3 - **una procedura per effettuare una visita anticipata in aeroporto** in data antecedente a quella del viaggio, sperimentando di persona tutte le varie fasi che precedono l'imbarco sull'aeromobile

# Progetto «Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto»

## L'ARRIVO IN AEROPORTO



### CHE COSA VEDO:

Tante persone che scendono dalle automobili, dai pullman, trasportano valigie, entrano ed escono dalle porte scorrevoli.



### CHE COSA SENTO:

Rumori di automobili, bus, aerei, voci di persone, annunci sonori.



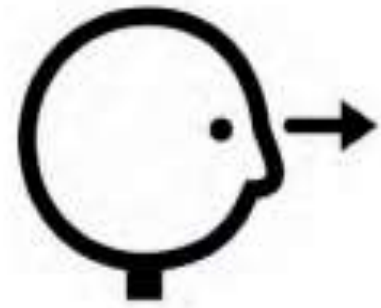
### COME MI SENTO:

Sono contento ed emozionato perchè sto per partire!



# Progetto «Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto»

## AL CHECK-IN



### CHE COSA VEDO:

Il personale aeroportuale in divisa seduto dietro i banchi check in: controllano i documenti ed il biglietto aereo, stampano la carta d'imbarco, pesano la valigia e se troppo grande o pesante, la spediscono sul nastro che la porterà nella stiva dell'aereo.

Nei monitor compaiono informazioni dei voli con immagini fisse o scorrevoli.  
Persone in fila di fronte a me in attesa.



### CHE COSA SENTO:

Rumore delle ruote delle valigie, annunci sonori, voci delle persone.



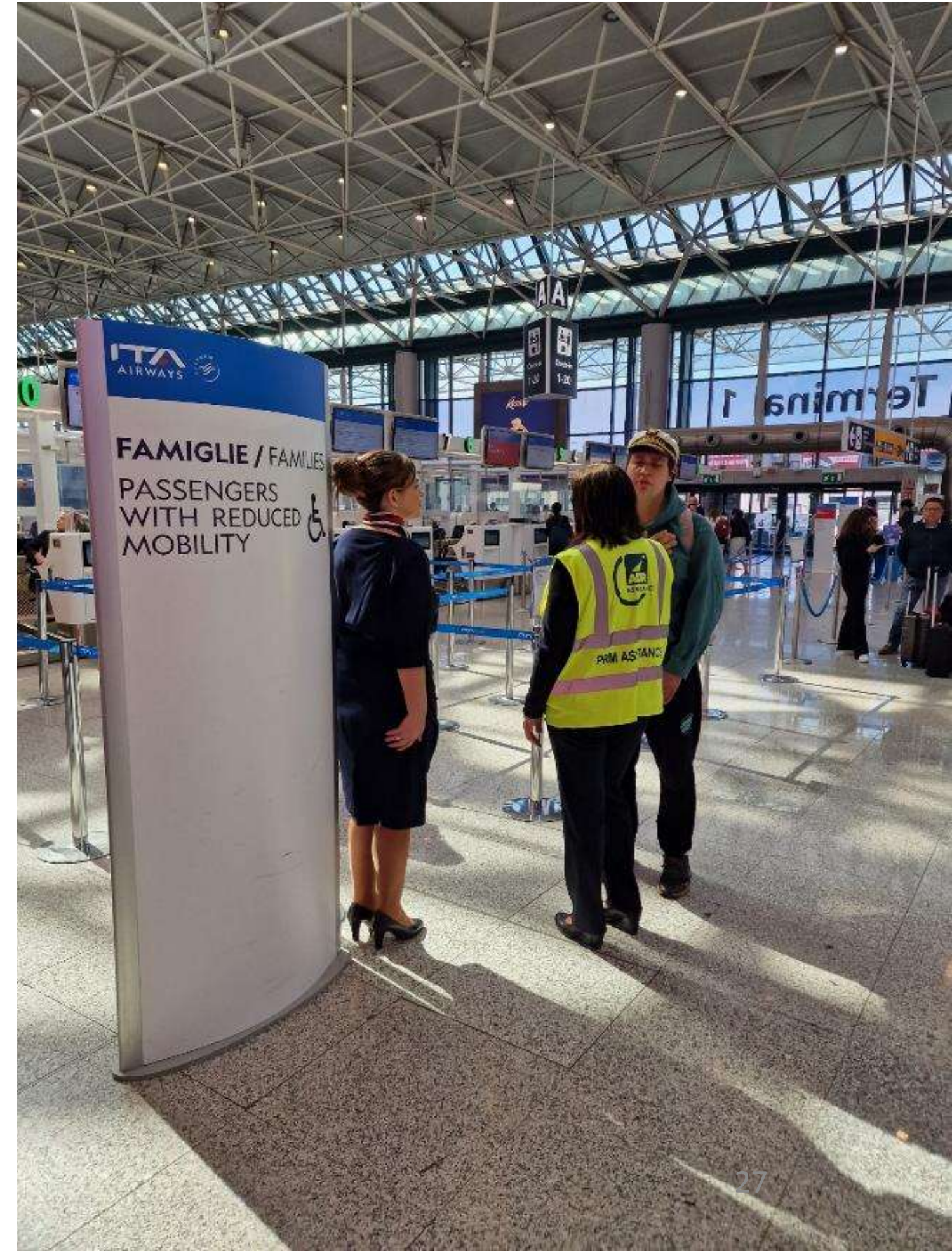
### COME MI SENTO:

Aspetto con calma il mio turno, sono emozionato!

BIGLIETTO AEREO

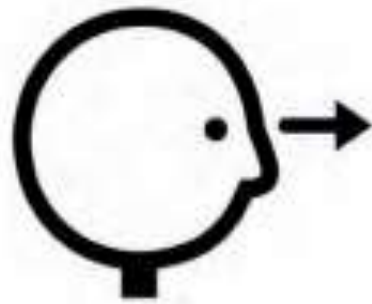


CONTROLLARE I BAGAGLI



# Progetto «Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto»

## AI CONTROLLI DI SICUREZZA



### CHE COSA VEDO:

Persone in fila in attesa dei controlli di sicurezza; depositano i loro oggetti personali nelle vaschette (giacca, cellulare, cintura, zaino, orologio e talvolta le scarpe); verranno restituiti al termine del controllo nella macchina radiogena; le persone passano sotto gli archetti dei controlli. Alcuni si sottopongono al controllo manuale.



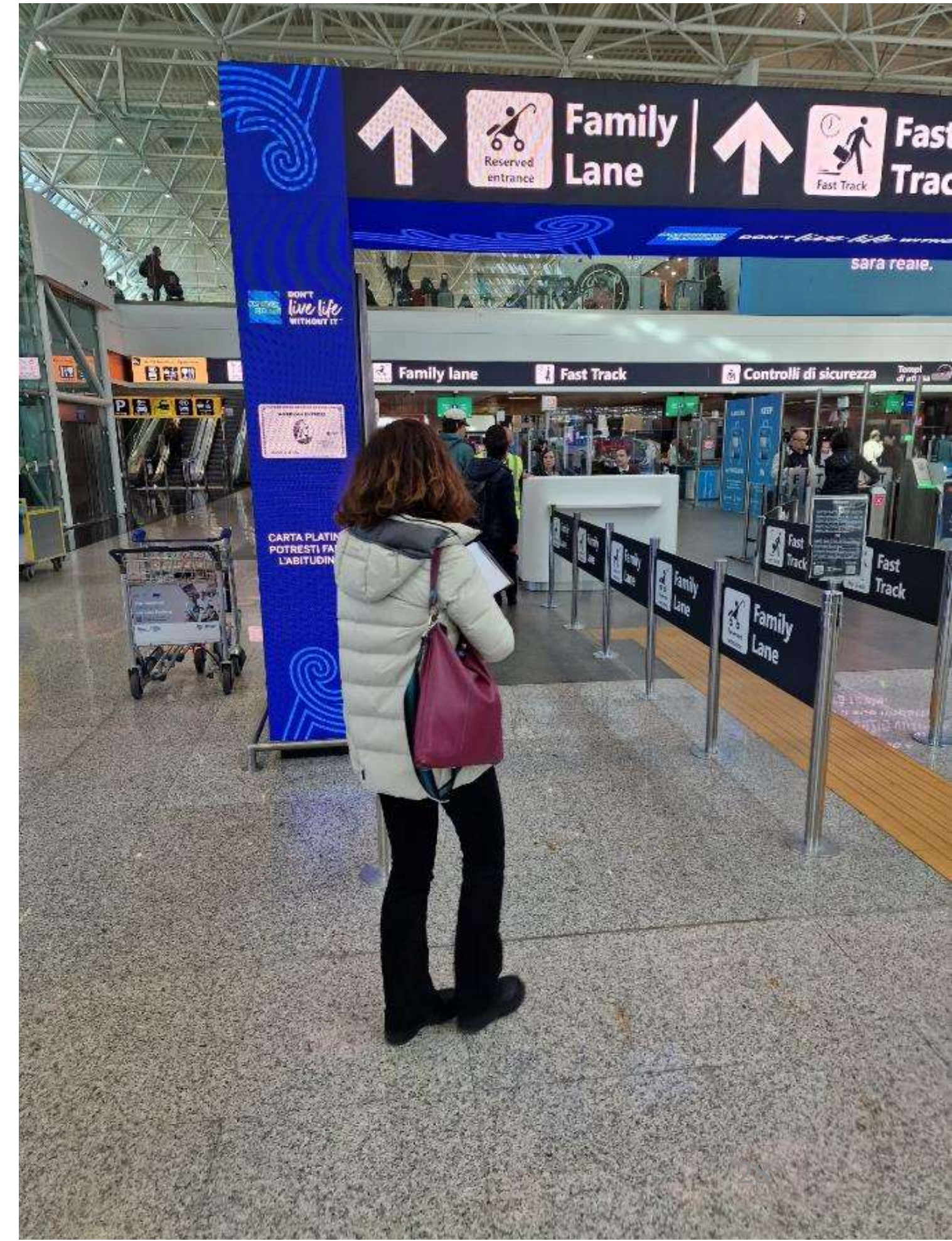
### CHE COSA SENTO:

Tante voci, annunci sonori dei voli in partenza, rumore dell'allarme dell'archetto che ha rilevato un oggetto metallico. Se l'allarme dell'archetto dovesse suonare e lampeggiare non preoccuparti: è necessario ripetere il controllo per motivi di sicurezza.



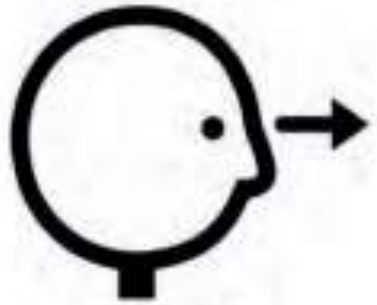
### COME MI SENTO:

Aspetto il mio turno per passare sotto l'archetto. Non mi devo preoccupare, ma seguire le istruzioni del personale della Security.



# Progetto «Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto»

## AGLI IMBARCHI



### CHE COSA VEDO:

Tante persone sedute o in piedi, monitor con gli orari dei voli, negozi e bar. Vedo attraverso le vetrate aerei che atterrano, parcheggiano e decollano. Vedo il personale in piazzale, i mezzi impegnati nelle operazioni ed il personale aeroportuale ai banchi della sala imbarchi.



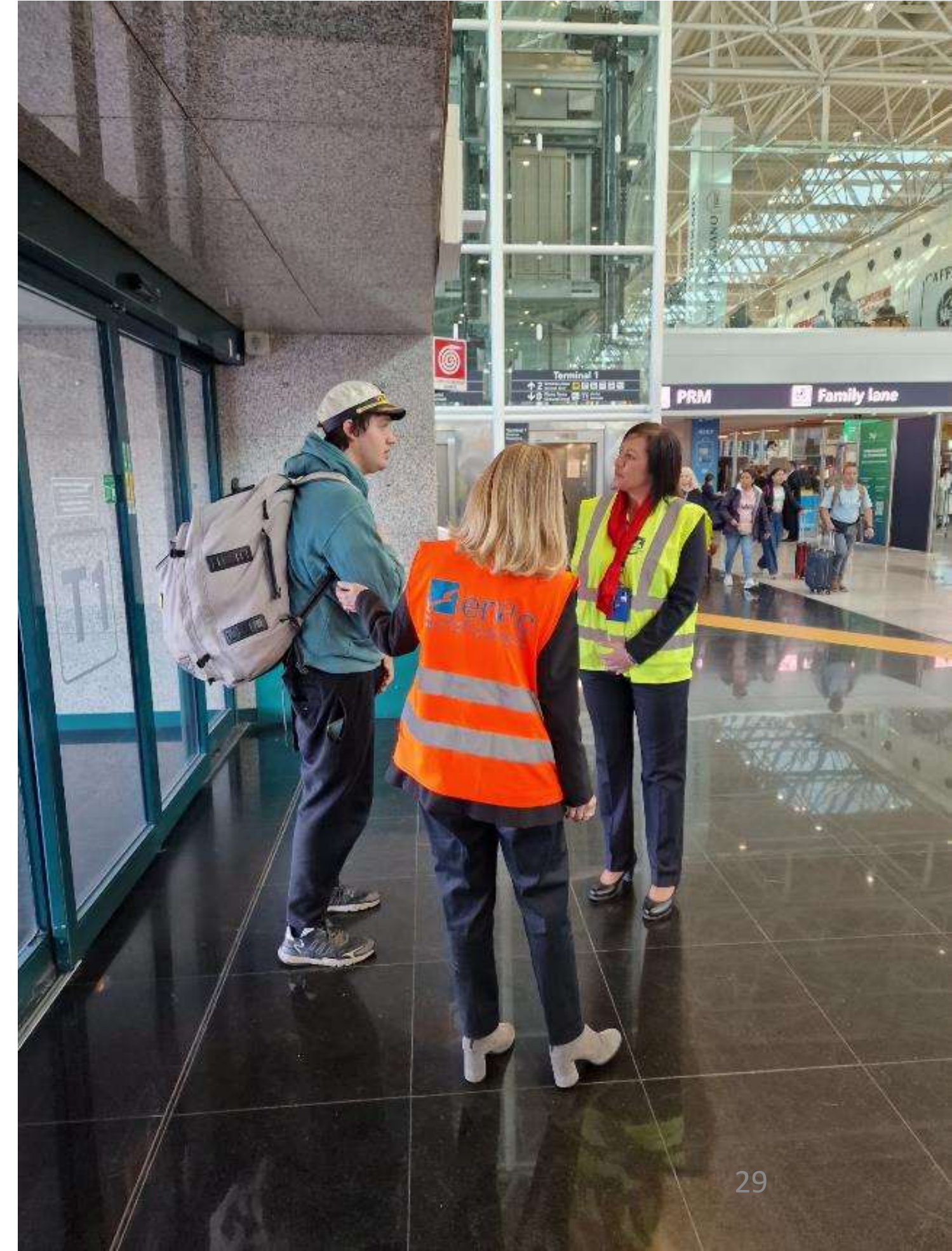
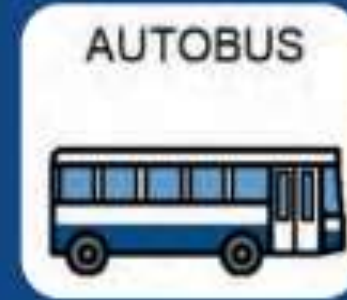
### CHE COSA SENTO:

Le voci delle persone in attesa, gli annunci dei voli in partenza, le chiamate per i passeggeri in ritardo, il rumore degli aerei che atterrano o decollano.



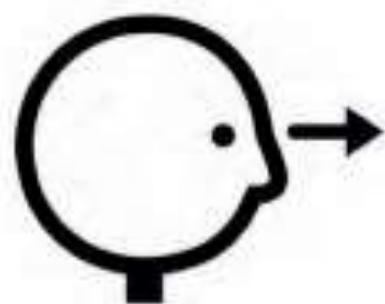
### COME MI SENTO:

Sono tranquillo, posso fare un giro, vedere i negozi, sedermi sulle sedie della sala o consumare qualcosa da bere e da mangiare al bar. Devo aspettare che chiamino il mio volo.



# Progetto «Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto»

## A BORDO DELL'AEREO



### CHE COSA VEDO:

Le persone salgono a bordo dell'aereo e si siedono al loro posto. I bagagli a mano saranno sistemati dentro le cappelliere. Il personale di bordo ci illustrerà le procedure di sicurezza.



### CHE COSA SENTO:

Annunci a bordo, rumore dei mezzi sottobordo, rumore dei motori.



### COME MI SENTO:

Sono curioso ed emozionato. Resto seduto con la cintura di sicurezza allacciata.

CINTURA DI SICUREZZA



DECOLLARE



# ITA Airways aderisce al progetto ENAC per i passeggeri autistici

## Marzo 2022

INFORMAZIONI DI VIAGGIO ISO LA SICILIA E LA SARDEGNA → SPOSTAMENTO TERMINAL AEROPORTO DI PARIGI → INFORMAZIONI VEDI TUTTE → X

ITA AIRWAYS SKYTEAM PRENOTA E GESTISCI OFFERTE SUPPORTO PROGRAMMA VOLARE

IT Q 🔔 ACCEDI REGISTRATI

### ASSISTENZA

Il servizio di assistenza di ITA Airways per i passeggeri con mobilità ridotta e altre disabilità. Tutte le informazioni necessarie.

Programma autismo ✓

### ITA Airways Cares per l'autismo viaggiare in aereo diventa più semplice

Raggiungere l'aeroporto, trovarsi in spazi grandi e rumorosi, salire in aereo sono cose apparentemente semplici ma per le persone autistiche possono rappresentare momenti di disagio.

In questi casi essere consapevoli e padroni della situazione può fare la differenza!

L'iniziativa rientra nel più ampio progetto di ENAC "Autismo - In viaggio attraverso l'Aeroporto". ITA Airways è la prima compagnia aerea ad aderire, in partnership con l'associazione ANGSA (Associazione Nazionale Genitori per Sone con Autismo), con l'obiettivo di aiutare le persone con autismo a vivere serenamente un'esperienza unica come quella del viaggio in aereo, in ogni suo momento.

#### Prossime visite:

30 maggio 2024 ore 17:00

20 giugno 2024 ore 17:00

25 luglio 2024 ore 17:00

PRIMA DI PARTIRE - FAMILIARIZZARE CON IL VIAGGIO

L'ESPERIENZA DI VIAGGIO - UN SERVIZIO SU MISURA



# ITA Airways aderisce al progetto ENAC per i passeggeri autistici



INFORMAZIONI DI VIAGGIO

RTE DA ROMA FIUMICINO →

IL GIAPPONE RIAPRE AL TURISMO INDIVIDUALE →



PRENOTA E GESTISCI

OFFERTE

SUPPORTO

PROGRAMMA VOLARE



## ITA Airways Cares per l'autismo viaggiare in aereo diventa più semplice

Raggiungere l'aeroporto, trovarsi in spazi grandi e rumorosi, salire in aereo sono cose apparentemente semplici ma per le persone autistiche possono rappresentare momenti di disagio.

In questi casi essere consapevoli e padroni della situazione può fare la differenza!

L'iniziativa rientra nel più ampio progetto di ENAC "Autismo - In viaggio attraverso l'Aeroporto". ITA Airways è la prima compagnia aerea ad aderire, in partnership con l'associazione ANGSA (Associazione Nazionale Genitori per Sone con Autismo), con l'obiettivo di aiutare le persone con autismo a vivere serenamente un'esperienza unica come quella del viaggio in aereo, in ogni suo momento.

### PRIMA DI PARTIRE - FAMILIARIZZARE CON IL VIAGGIO

ITA Airways mette gratuitamente a disposizione delle persone autistiche il proprio simulatore di cabina per sperimentare l'emozione di volare e familiarizzare con un ambiente nuovo. Perché volare è sì un'esperienza meravigliosa, ma può essere vissuta come un vero e proprio disagio se non adeguatamente preparati.

Cosa vuol dire familiarizzare con il viaggio?

- **provare realisticamente la sensazione di volare** sul simulatore ITA Airways assistiti da un vero e proprio equipaggio di volo che spiegherà le operazioni di decollo, crociera e atterraggio
- **abituarsi alla permanenza in aereo**, alla cabina, al servizio e agli annunci di bordo, ai rumori.
- **prendere confidenza con le procedure di controllo e sicurezza e i luoghi d'imbarco** per arrivare al giorno della partenza sereni e sicuri.

Cose utili da sapere:

- Il giorno della simulazione il futuro passeggero ed eventuali accompagnatori dovranno portare:
  - o Un documento identificativo valido (passaporto o carta di identità)
  - o Un trolley da cabina
- L'accoglienza in reception, al gate e in-flight e le procedure d'imbarco per la familiarizzazione verranno seguite dal personale qualificato ITA Airways e adeguatamente sensibilizzato da ANGSA sui temi dell'autismo.



# ITA Airways aderisce al progetto ENAC per i passeggeri autistici

ITA Airways ha ricevuto nel mese di ottobre 2023 un prestigioso premio da parte della European Mission Awards nella categoria «Miglior iniziativa dell'anno per l'inclusione accessibile della mobilità» per il progetto Autismo.

Dall'avvio del progetto, nel mese di marzo 2022, più di 500 persone autistiche hanno potuto beneficiare dell'opportunità di effettuare una simulazione del volo presso il simulatore del Training Center di Ita Airways di Roma Fiumicino



# Video della visita anticipata in aeroporto



# In viaggio con Pablo

*”Autismo - In viaggio  
attraverso l’aeroporto”*



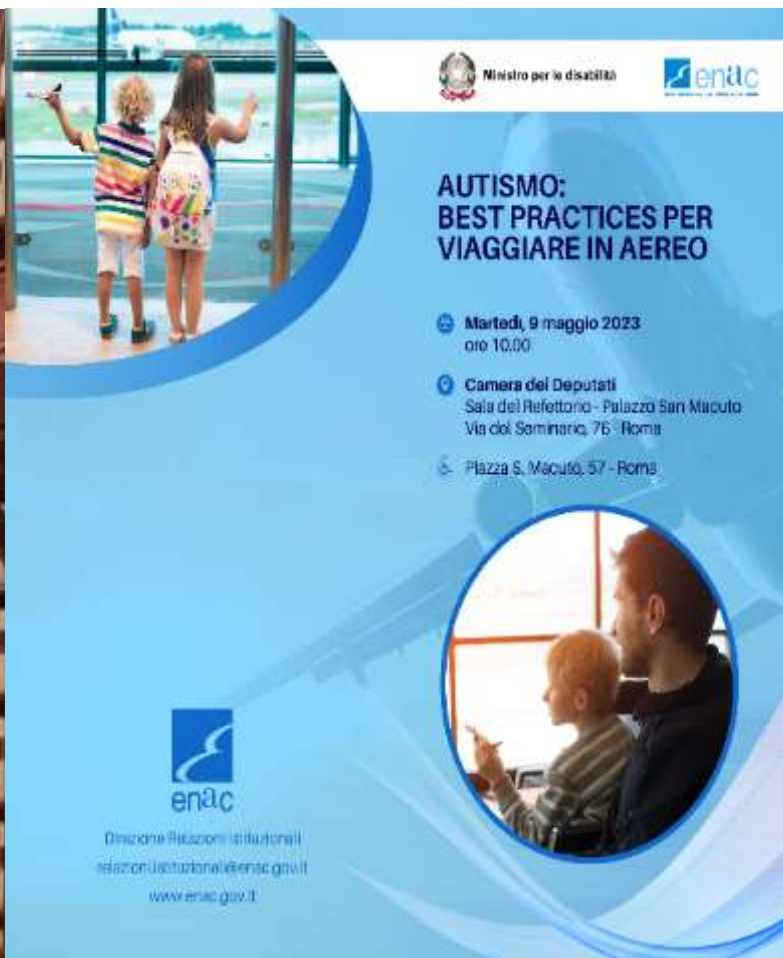
per facilitare il viaggio aereo  
delle persone autistiche  
e dei loro accompagnatori



# Partecipazione ENAC alla trasmissione di Rai 3 che si occupa di disabilità «O anche no» Marzo 2023



# 9 Maggio 2023 – Evento sull'Autismo alla Camera dei Deputati con la partecipazione del Ministro per le Disabilità – Alessandra Locatelli



Il 15 giugno 2023, l'ENAC – su invito del Ministro per le Disabilità – Alessandra Locatelli – ha presentato il Progetto «Autismo in viaggio attraverso l'aeroporto e a bordo dell'aereo» alle Nazioni Unite di New York



**Living Independently.  
The Network Model for  
Persons with Autism in  
Adulthood (COSP16 Side  
Event)**



----- Messaggio inoltrato -----

Da: [redacted]

Date: 9 giugno 2018 20:26

Oggetto: Encomio per assistenza a famiglia con persone autistiche presso lo scalo di Fiumicino

A: [laziofco.apt@enac.gov.it](mailto:laziofco.apt@enac.gov.it), [sistema.aeroportilazio@enac.gov.it](mailto:sistema.aeroportilazio@enac.gov.it), [vice.economia.vigilanza@enac.gov.it](mailto:vice.economia.vigilanza@enac.gov.it)

Cc: [redacted]

Egregi Signori,

con la presente mail esprimo tutto il mio gradimento per l'assistenza che è stata offerta a me e alla mia famiglia in occasione di un viaggio alla fine di maggio u.s. con partenza e rientro presso lo scalo di Roma Fiumicino.

Specifico infatti che, quale madre di due ragazzi affetti da Disturbo dello Spettro autistico, ero molto preoccupata prima della partenza a causa delle problematiche dei miei ragazzi.

Ero a conoscenza dai media del servizio offerto presso lo scalo di Fiumicino alle persone con autismo e, come è sempre mia consuetudine, ho contattato il servizio preposto.

Ho scritto una mail all'indirizzo [assistenza@adrassistance.it](mailto:assistenza@adrassistance.it) specificando i giorni della partenza e del rientro e le nostre esigenze familiari.

[redacted] ho potuto organizzare il viaggio in ogni dettaglio, in modo tale da abbattere qualsiasi ostacolo organizzativo.

Ho concordato [redacted] una visita preventiva dello scalo di Roma Fiumicino con il più grave dei miei due figli insieme alla sua terapeuta.

Tale visita preventiva si è rivelata fondamentale per garantire prevedibilità a mio figlio circa gli spostamenti in un luogo estraneo, pieno di luci, suoni, rumori e persone, tutte componenti che destabilizzano le persone con autismo.

Trovo inoltre assolutamente pertinente la scelta di una sala dedicata, silenziosa e confortevole, nella quale si attende l'imbarco.

Ringrazio e menziono positivamente tutto il personale di assistenza che si è messo a nostra completa disposizione: dalla visita preventiva, alle mail interlocutorie per definire i dettagli a ridosso della partenza fino al finger in andata e al rientro, rispettando le nostre eventuali esigenze passo dopo passo, sempre con cortesia e professionalità.

Una menzione speciale al personale ADR-PMR Assistenza [redacted]

Ringrazio in conclusione tutti coloro che si sono adoperati al fine di garantire un servizio adeguato alle persone con le nostre difficoltà, rendendo un viaggio in aereo accessibile, possibile e replicabile.

## La lettera di una mamma di due ragazzi autistici



# Grazie per l'attenzione

*Mark De Laurentiis*

*Direttore*

*Tutela dei Diritti dei Passeggeri*

*idee  
che  
aiutano*

