

**SN AEROPORTUL INTERNATIONAL TIMISOARA –TRAIAN VUIA- SA**

**STANDARDE DE CALITATE**

**REGULAMENTUL (CE) Nr.1107/2006 privind drepturile persoanelor cu dizabilitati si ale persoanelor cu mobilitate redusa pe durata calatoriei pe calea aerului**

**MARTIE 2017**

## **I. Generalitati**

### **I.1 Introducere**

In conformitate cu regulamentul (CE)1107 /2006 Articolul 9.1 si ECAC Nr.30 – Patea I – Sectiunea 5, "Codul de conduita in manipularea la sol pentru Persoanele cu Mobilitate Redusa", pentru fiecare aeroport European este necesar sa se stabilească standarde de calitate pentru furnizarea de sprijin si asistenta pentru pasagerii cu dizabilitati și pasagerii cu mobilitate redusă

Aceste standarde trebuie sa fie determinate de managementul Aeroportului International Timisoara (AIT), in cooperare cu utilizatorii aeroportului și organizatiile care reprezintă pasagerii cu dizabilitati si pasagerii cu mobilitate redusa si publicat pe site-ul aeroportului ([www.aerotim.ro](http://www.aerotim.ro))

### **I.2 Standarde de calitate**

AIT admite si sustine ca fiecare pasager cu mobilitate redusa (PRM) ar trebui considerat ca un individ unic cu nevoi si preferinte individuale diferite. AIT se angajeaza in mod activ sa ofere fiecarui pasager PRM servicii intr-un mod respectuos si profesionist, fara discriminari si cu scopul de a realiza o maxima independenta pentru PRM

Aceste servicii trebuie realizate in conformitate cu dispozitiile CE 1107/2006 si ECAC Doc. Nr. 30, Part I, Sectiunea 5

### **I.3 Valabilitatea standardelor de calitate**

Aceasta directiva de calitate se bazeaza pe Regulamentul CE 1107/2006

### **I.4 Statutul Directivei privind Calitatea**

Aeroportul International Timisoara trebuie sa indeplineasca standardele de calitate definite în prezentul document.

### **I.5 Definitia unui PRM (Passenger Reduce Mobility)**

O „persoana cu dizabilitati” sau „persoana cu mobilitate redusa” este oricare persoana a carei mobilitate este redusa din cauza dizabilitatii fizice (senzorial sau locomotor, permanent sau temporar), dizabilitati sau deficiente intelectuale, ori alta forma de dizabilitate, sau varsta și a cărei situație necesită o atenție adecvată precum si o adaptare a serviciilor puse la dispozitia tuturor pasagerilor

## II. Standarde de calitate si performanta

### II.1 Clasificarea pasagerilor PRM

Clasificarea pasagerilor PRM se bazeaza pe urmatoarele coduri IATA:

Pasager **WCHR** este acel pasager care poate urca si cobora scarile, se poate deplasa in cabina aeronavei dar necesita un scaun cu rotile sau un alt fel de ajutor pentru a se deplasa intre aeronava si terminal sau in terminal sau intre punctul de sosire in terminal si punctul de plecare parcurgând zona publica

Pasager **WCHS** este acel pasager care nu poate urca sau cobori scarile dar se poate deplasa in cabina aeronavei si necesita un scaun cu rotile sau un alt fel de ajutor pentru a se deplasa intre aeronava si terminal sau in terminal; sau intre punctul de sosire in terminal si punctul de plecare parcurgând zona publica

Pasager **WCHC** este acel pasager care este complet imobilizat si se poate deplasa numai cu ajutor sau in scaun cu rotile, avand nevoie tot timpul de ajutor de la momentul sosirii pana la momentul asezarii pe scaun in aeronava sau pentru sosirea pasagerului, din momentul aterizarii pana la parasirea aeroportului

Pasager **DEAF** este acel pasager care nu poate auzi sau nu poate vorbi

Pasager **BLND** este acel pasager care nu poate vedea

Pasager **DEAF/BLND** este acel pasager care nu poate auzi sau vorbi si nu poate vedea dar este capabil sa se deplaseze cu ajutorul unei persoane insotitoare

Pasager **DPNA** este acel pasager care prezinta dizabilitate intelectuala, este capabil sa se deplaseze cu ajutorul unei persoane insotitoare, in functie de severitatea dizabilitatii

## II.2. Puncte desemnate la sosire si la plecare

Aeroportul International Timisoara are puncte desemnate pentru intalnirea cu personalul PRM si plecare in urmatoarea locatie:

Terminalul plecari:

- Biroul de informatii aflat chiar la intrarea in Terminal
- Toate ghiseele check-in deschise

Terminalul sosiri:

- La poarta Terminalului Sosiri

Locatiile special desemnate pentru sosire si plecare au fost determinate in cooperare cu operatorii aeroportului si cu organizatiile care reprezinta interesele pasagerilor cu dizabilitati si pasagerilor cu mobilitate redusa

## II.3 Descrierea serviciului

Pentru a asigura serviciul corespunzator pentru pasagerii PRM, Aeroportul International Timisoara se asigura ca:

- punctele de intalnire la sosire si la plecare sunt bine semnalizate;
- traseele pentru ajungerea la ghiseele check-in sunt bine stabilite;
- completarea formalitatilor de check-in si predarea bagajelor pasagerilor;
- deplasarea de la ghiseele check-in la aeronava si unde este cazul trecerea prin procedurile de securitate necesare;
- imbarcarea si debarcarea din aeronava, unde este necesar de pe scaunul din cabina;
- transportarea bagajului de cabina si depozitarea lui in aeronava;
- deplasarea de la aeronava sau din sala de asteptare la zona de reconciliere; la sosire pentru preluarea bagajelor si pentru a finaliza procedurile de imigrare și vamale necesare;
- unde este necesar deplasarea la grupurile sanitare
- sa transmita toate informatiile importante care intereseaza pasagerii PRM sub forma de pliante si pe site-ul aeroportului in limbile Romana si Engleza. Aceste informatii trebuie sa cuprinda punctele de intalnire la sosire si plecare; descrierea despre serviciile PRM care se efectueaza pe aeroport si posibilitatea de a depune reclamatii sau laude

Daca un pasager PRM calatoreste cu propriul scaun cu rotile, Aeroportul International Timisoara se va asigura ca pasagerului i se permite ca timpul petrecut sa fie cat mai confortabil permitindu-i pasagerului sa foloseasca propriul scaun cu rotile cat mai mult timp posibil : pentru pasagerii care pleaca spre o alta destinatie pana imbarcare iar pentru pasagerii care sosesc din alta destinatie de la momentul in care parasesc aeronava

## **II.4 Procedura de notificare**

Conform Regulamentului (CE) Nr. 1107, cel mai bine pentru toate partile implicate ar fii cand compania aeriana ar fii notificata cu privire la nevoia de asistenta a vreunui pasager in avans. Pasagerul PRM ar trebui sa informeze compania aeriana nu mai tarziu de 48 de ore inainte de ora de plecare, in scopul de a garanta furnizarea prompta si fara sincope corespunzătoare nevoilor pasagerilor PRM de către serviciul PRM.

In scopul de a utiliza serviciul PRM, pasagerul ar trebui sa se prezinte la locul special destinat cu 2 (doua) ore inaintea orei de placare. Suportul serviciului PRM neanuntat in avans poate fi considerat „last minute”. Cu toate acestea, chiar daca pasagerul PRM nu a anuntat in avans cu 48 de ore compania aeriana, serviciul PRM va face tot posibilul ca toate serviciile de calitate sa-i fie aplicate pasagerul PRM in cel mai scurt timp posibil

Ideal, cea mai buna notificare a companiei aeriene ar fii atunci cand biletul este cumparat

- Numele pasagerului
- Data plecarii si numarul zborului
- Numarul de telefon/adresa de email a pasagerului PRM
- Codul IATA al PRM-ului si locul in avion daca este cunoscut

## **II.5 Timpii de raspuns ai serviciului PRM**

Aeroportul International Timisoara furnizeaza servicii pentru pasagerii PRM in conformitate cu nivelul specificat in ECAC Doc. 30 – Sectiunea 5 – „Codul de conduita in manipularea la sol pentru Persoanele cu Mobilitate Redusa”

### **Pasagerii PRM inregistrati la plecare (compania aeriana notificata cu 48 de ore in avans)**

Dupa sosirea la locul de intalnire si anuntarea acestui lucru

- 80% dintre pasagerii PRM nu ar trebui sa astepte mai mult de 10 minutes pana sa primeasca asistenta
- 90% nu ar trebui sa astepte mai mult de 15 minute
- 100% nu ar trebui sa astepte mai mult de 20 minute

### **Pasagerii PRM neinregistrati la plecare (fara informarea companiei aeriene in avans)**

Dupa sosirea la locul de intalnire si anuntarea acestui lucru

- 80% dintre pasagerii PRM nu ar trebui sa astepte mai mult de 15 minutes pana sa primeasca asistenta
- 90% nu ar trebui sa astepte mai mult de 20 minute
- 100% nu ar trebui sa astepte mai mult de 30 minute

## **Pasagerii PRM inregistrati la sosire**

Asistenta trebuie fie disponibila la poarta de sosire sau la aeronava:

- 80% dintre pasagerii PRM sa nu astepte mai mult de 5 minute dupa ce ceilalti pasageri au fost debarcati

- 90% pana la 10 minute
- 100% pana la 15 minute

## **Pasagerii PRM neinregistrati la sosire**

Asistenta trebuie fie disponibila la poarta de sosire sau la aeronava:

- 80% dintre pasagerii PRM sa nu astepte mai mult de 10 minute dupa ce ceilalti pasageri au fost debarcati

- 90% pana la 15 minute
- 100% pana la 20 minute

Se considera ca ceilalti pasageri au coborat atunci cand personalul serviciul PRM are acceptul insotitorului de zbor pentru a intra in cabina pentru debarcarea pasagerului PRM

## **II.6 Echipamente folosite**

Aeroportul International Timisoara se angajeaza sa se asigure ca toate echipamentele folosite pentru asistenta pasagerilor PRM indeplinesc recomandarile ECAC Doc. 30- Sectiunea 5. AIT se angajeaza sa verifice orice echipamente inlocuite pentru buna functionare a serviciului PRM (Vezi Anexa 1 A Regulamentului (EC)Nr. 1107/2006)

## **II.7 Instruirea personalului care lucreaza direct cu pasagerii PRM**

In conformitate cu Regulamentului (CE) Nr. 1107/2006 si ECAC Doc.30 – Sectiunea 5, serviciul PRM trebuie executat de personal special instruit pentru pasagerii cu dizabilitati si pasagerii cu mobilitate redusa

In urma instruirilor un accent deosebit trebuie pus pe constientizarea personalului cu privire la sansele egale cu care trebuie tratate persoanele cu dizabilitati si felul de abordare specifica a diferitelor clasificari de pasageri PRM

## **II.8 Informatii importante pentru pasagerii PRM**

Aeroportul International Timisoara va face in asa fel incat toate informatiile importante sa fie disponibile pasagerilor PRM intr-un format adecvat sub forma de pliante si pe site-ul aeroportului. Informatiile vor fii disponibile in limba Romana si Engleza

Aceste informatii trebuie sa includa:

- punctul de intalnire pentru sosiri si plecari;
- informatii privind procedura de informare;

- descrierea serviciului PRM pentru plecarea si sosirea pasagerului;
- plangeri, reclamatii, sugestii si recomandari referitoare la serviciul PRM.

## **II.9 Reclamatii, aprecierile, sugestii si recomandari**

Toate reclamatii, aprecierile, sugestiile si recomandarile pot fi depuse sau trimise Aeroportului International Timisoara prin posta sau email.

Contact: E-mail: [office@aerotim.ro](mailto:office@aerotim.ro)  
[relatii publice@aerotim.ro](mailto:relatii publice@aerotim.ro)

Fax: 0256/490705

Call Center: 0256/386089

De indata ce o reclamatie este primita, o investigatie va fii pornita in urmatoarele 10 zile lucratoare. Aceste reclamatii vor primii un raspuns in urmatoarele 28 de zile lucratoare

## **II.10 Monitorizarea calitatii serviciilor**

Pentru a monitoriza calitatea serviciilor prestate de serviciul PRM, Aeroportul International Timisoara va mentine contactul cu pasagerii PRM astfel incat sa fie constient de modul in care acest serviciu isi desfasoara activitatea. Serviciul PRM contactat este supus anual unui audit extern pentru a ne asigura ca cel mai inalt nivel de calitate si promptitudine este oferit pasagerilor PRM