



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Promet
Modul: Logistika

**OSKRBA POTNIKOV Z OMEJENO
MOBILNOSTJO NA LETALIŠČU JOŽETA
PUČNIKA LJUBLJANA**

Mentor: Mihael Bešter, univ. dipl. inž. tehnol. prom.
Lektorica: Tanja Slapar, prof.

Kandidat: Mojca Lovrenčec

Kranj, avgust 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju Mihaelu Beštru, univ. dipl. inž. tehnol. prom., za pomoč, spodbudo in strokovne nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Hvala lektorici Tanji Slapar, ki je lektorirala diplomsko delo.

Posebna zahvala tudi Dušanu in Lii za vso podporo pri pisanju.

IZJAVA

»Študentka Mojca Lovrenčec izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Mihaela Beštra, univ. dipl. inž. tehnol. prom.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Diplomsko delo opisuje in analizira oskrbo potnikov z omejeno mobilnostjo na Letališču Jožeta Pučnika Ljubljana ter problematiko, ki se ob tem pojavlja. Dobro poznavanje procesa oskrbe potnikov na podlagi večletnega dela na letališču in vsakodnevno srečevanje s težavami v samem procesu oskrbe sta bila glavna motiva za izbor teme.

Predstavljena je pravna podlaga za kategorizacijo in oskrbo potnikov z omejeno mobilnostjo v letalskem prometu. Z Uredbo (ES) ŠT. 1107/2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu so podana glavna določila za prevoz in oskrbo potnikov z omejeno mobilnostjo na nediskriminacijski osnovi. Podjetje Aerodrom Ljubljana, d. d., kot upravljavec Letališča Jožeta Pučnika Ljubljana in slovenski letalski prevoznik Adria Airways sta se dokaj uspešno prilagodila določilom Uredbe. Kljub temu pa določene težave ostajajo. Prepogosto dejansko stanje potnikov z omejeno mobilnostjo odstopa od predhodno najavljenega, sledijo težave z določenimi sedeži za te potnike, ker so ti točno določeni v prevoznikovih navodilih, kar posledično vpliva na kakovost oskrbe ostalih potnikov. Tudi kadrovsko pomanjkanje se v takšnih situacijah izkaže za prepogosto.

Trenutna rešitev v dani situaciji je na žalost kratkoročna – vedno poskrbimo, da na let sprejmemo vse potnike z omejeno mobilnostjo, seveda včasih tudi na račun kakovosti oskrbe ostalih potnikov. Dolgoročna rešitev je na strani letalskega prevoznika, ki bi moral svoje prodajne agente konstantno izobraževati ali obveščati o pomembnosti točnih podatkov o omejeni mobilnosti pri rezervaciji vozovnice za te potnike.

KLJUČNE BESEDE

- potnik z omejeno mobilnostjo
- letališče
- letalski prevoznik
- letalo
- oskrba potnikov

ABSTRACT

The thesis describes and analyses the handling of passengers with reduced mobility at Ljubljana Jože Pučnik Airport, and the problems which arise. The two main reasons for the chosen topic were the good knowledge of passenger handling on the basis of several years' work at the airport, and the problems encountered in the handling process itself.

The legal basis for the categorization and handling of passengers with reduced mobility in air traffic is presented. The Regulation (EC) No 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air provides the main rules for air travel and handling of passengers with reduced mobility on a non-discriminatory basis. The company Aerodrom Ljubljana d.d., which manages Ljubljana Jože Pučnik Airport, and the airline Adria Airways have adapted to the rules of the Regulation rather successfully. However, certain problems remain. Too often the actual number and status of passengers with reduced mobility differ from the previously announced. This causes problems with the seat numbers for these passengers, which are specified in the airlines' manuals, and consequently influences the quality of service for other passengers. It can also lead to lack of staff in such situations.

The present solution in such situations is unfortunately only short-term – we always make sure that all passengers with reduced mobility are accepted on the flight, and sometimes this affects the quality of service for other passengers. The airline can provide a long-term solution: it can constantly educate or inform the sales agents on the importance of accurate data in the reservations of these passengers.

KEYWORDS

- passenger with reduced mobility
- airport
- airline
- aircraft
- passenger handling

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA	2
1.3	METODE DELA	2
2	PREDSTAVITEV LETALIŠČA	3
2.1	ZGODOVINA	3
2.2	DEJAVNOST	5
2.3	POS LANSTVO, VIZIJA IN STRATEŠKI CILJI	5
2.3.1	POS LANSTVO	5
2.3.2	VIZIJA	6
2.3.3	STRATEŠKI CILJI	6
2.4	NAČRTI ZA LETO 2011	6
2.5	ORGANIZIRANOST	7
2.6	KAKOVOST IN VARNOST	7
3	PRAVNA PODLAGA ZA KATEGORIZACIJO IN OSKRBO POTNIKOV Z OMEJENO MOBILNOSTJO	9
3.1	ECAC – EUROPEAN CIVIL AVIATION CONFERENCE – DOKUMENT ŠT. 30	9
3.2	UREDBA (ES) ŠT. 1107/2006 O PRAVICAH INVALIDNIH OSEB IN OSEB Z OMEJENO MOBILNOSTJO V ZRAČNEM PREVOZU	9
3.2.1	NAMEN IN PODROČJE UPORABE	10
3.2.2	PREPREČEVANJE ZAVRNITVE PREVOZA	10
3.2.3	ODSTOPANJA, POSEBNI POGOJI IN OBVEŠČANJE	10
3.2.4	DOLOČITEV TOČK ZA PRIHOD IN ODHOD	10
3.2.5	POSREDOVANJE PODATKOV	11
3.2.6	PRAVICA DO POMOČI NA LETALIŠČIH	11
3.2.7	ODGOVORNOST ZA POMOČ NA LETALIŠČIH	11
3.2.8	STANDARDI KAKOVOSTI ZA POMOČ	11
3.2.9	USPOSABLJANJE	11
3.2.10	POVRAČILO ŠKODE ZA IZGUBLJENE ALI POŠKODOVANE INVALIDSKE VOZIČKE, DRUGO OPREMO ZA GIBANJE IN PRIPOMOČKE	12
3.2.11	IZKLJUČITEV OPUSTITVE	12
3.2.12	IZVRŠNI ORGAN IN NJEGOVE NALOGE	12
3.2.13	PRITOŽBA	12
3.2.14	KAZNI	12
3.2.15	UVEDBA UREDBE 1107/2006/ES V SLOVENIJI	12
3.2.16	POMOČ LETALSKIH PREVOZNIKOV	13
3.2.17	POMOČ, ZA KATERO SO ODGOVORNI VODSTVENI ORGANI LETALIŠČ	13
3.3	PRIROČNIK ZA OSKRBO POTNIKOV – PHM	14
3.3.1	VARNOSTNE OMEJITVE	14
3.3.2	PREVOZ INVALIDSKIH VOZIČKOV	16
3.3.3	RAZPORED SEDEŽEV	17
4	PROCES OSKRBE POTNIKOV Z OMEJENO MOBILNOSTJO	19
4.1	POSTOPEK PREVOZNIKA PRED SPREJEMOM POTNIKA NA LET	19
4.2	POSTOPEK OSKRBE POTNIKA NA LETALIŠČU	19
4.2.1	PRIPRAVA LETA PRED SPREJEMOM POTNIKOV NA LET	19
4.2.2	OSKRBA POTNIKA PRED PRIJAVO NA LET	21
4.2.3	SPREJEM POTNIKA PRI OKENCU ZA PRIJAVO NA LET	24
4.2.4	ODPRAVA POTNIKA V LETALO	25
4.2.5	SPREJEM POTNIKA IZ LETALA	27
4.2.6	OSKRBA TRANSFERNEGA POTNIKA	28
5	PROBLEMATIKA V POSAMEZNIH FAZAH OSKRBE IN MOŽNE REŠITVE	29
5.1	POSTOPEK PREVOZNIKA PRED SPREJEMOM POTNIKA NA LET	29
5.2	POSTOPEK OSKRBE POTNIKA NA LETALIŠČU	29
5.3	MOŽNE REŠITVE	31
6	ZAKLJUČEK	34
	LITERATURA IN VIRI	36
	PRILOGE	37
	KAZALO SLIK	39
	KAZALO TABEL	39
	KRATICE IN AKRONIMI	39

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Letalski prevozniki skupaj z upravljavci letališč potnikom z omejeno možnostjo gibanja (angl. Passenger with reduced mobility), za katere v letalskem svetu oz. letalski terminologiji uporabljamo kratico PRM, že od nekdaj posvečajo posebno pozornost, da bi kljub omejitvam, ki jim jih povzroča potovanje brez spremljevalca, to potekalo čim bolj preprosto in brez težav. To so predvsem potniki, ki potrebujejo za samostojno gibanje invalidski voziček, slepi in gluhi potniki, poškodovanci, mentalno prizadeti potniki, lahko pa tudi samo starejše osebe, ki same težko hodijo oz. se težko vzpenjajo ali spuščajo po stopnicah.

V želji, da bi PRM-potniki brezskrbno potovali in se na poti dobro počutili, letalski prevoznik že ob njihovi rezervaciji zbira vse potrebne podatke, na podlagi katerih tem potnikom potrdi rezervacijo s posebnim zahtevkom. Pri tem je potrebno tesno sodelovanje prodajnega agenta in potnika, saj pravočasna rezervacija in pridobitev vseh potrebnih podatkov omogočata vsem vpletenim službam dovolj časa za ureditev vseh formalnosti. Za izpolnitev zahtevka za prevoz potnika z invalidskim vozičkom je za nemoten prevoz treba pripraviti poseben prostor, to pomeni, da mora oseba, ki želi peljati s seboj lasten invalidski voziček, sporočiti tudi podatke o invalidskem vozičku. Skladno s pravili IATA¹ pri prevozu potnika s posebnimi zahtevami zaprosimo potnika za določene podatke o njegovi invalidnosti oz. mobilnosti. Vedeti moramo, ali lahko potnik sedi na običajnem sedežu v letalu, stopnjo invalidnosti, vrsto, velikost in težo invalidskega vozička, kar vpliva na ustrezno pripravo invalidskega vozička na transport oz. možnost sprejema glede na velikost letala.

Število potnikov z omejeno mobilnostjo v letalu je omejeno zaradi varnosti, saj posadka na krovu letala ob evakuaciji oz. izvajanju ostalih postopkov v izrednih situacijah ne more pomagati vsem takšnim potnikom. Zato je v določenih primerih za nemoteno potovanje PRM-potnika potreben spremljevalec, ki bo nudil pomoč potniku na letališču, pri uporabi toaletnih prostorov, hranjenju ipd.

Prevoz PRM-potnikov je še posebno občutljive narave, zato morajo biti vsi postopki usklajeni, potrebni podatki pa na voljo vsem službam prevoznika in letališča, ki nudijo pomoč tem potnikom v posamezni fazi njihovega potovanja. Zato obstaja v okviru Evropske unije Uredba št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo, ki zavezuje upravljavce letališč, da tem potnikom pri odhodu nudijo pomoč od točke prihoda na letališče do sedeža v letalu (prav tako tudi pri pristanku), prevoznike pa za pomoč med samim poletom.

Namen diplomskega dela je predstaviti oskrbo potnikov z omejeno mobilnostjo na Letališču Jožeta Pučnika Ljubljana. Zato v naslednjem poglavju sledi predstavitev Letališča Jožeta Pučnika Ljubljana, njegova zgodovina, organiziranost, dejavnost ter

¹ IATA – Mednarodno združenje letalskih prevoznikov

vizija. Nadalje so opisane kategorije potnikov z omejeno mobilnostjo skladno z dokumentom ECAC² št. 30. Prav tako so predstavljeni pravni viri, ki morajo biti upoštevani pri sami oskrbi teh potnikov.

Predstavljen je celoten proces oskrbe potnikov z omejeno mobilnostjo od prihoda na letališče do odhoda v letalo ter obratno, pa tudi oskrba pri prestopanju z enega leta na drugega. Sledi analiza procesa oskrbe ter problematika, ki se ob sami oskrbi teh potnikov največkrat pojavlja. Na koncu so predstavljene možne rešitve problemov.

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Na Letališču Jožeta Pučnika Ljubljana je prisotnih več letalskih prevoznikov. Če se osredotočimo na potniški promet, so tu Adria Airways, Turkish Airlines, Air France, Czech Airlines, Montenegro Airlines, nizkocenovni EasyJet ter v poletni sezoni Finnair ter nekaj tujih čarterskih prevoznikov.

Glede na to, da potniški promet Adria Airways predstavlja 77 odstotkov potniškega prometa na ljubljanskem letališču, se obravnavana tematika oskrbe potnikov z omejeno mobilnostjo ter problematika nanaša na slovenskega letalskega prevoznika.

1.3 METODE DELA

Pri izdelavi diplomskega dela smo uporabili naslednje metode dela:

- analitično metodo razčlenjevanja celote na manjše dele;
- metodo deskripcije – metodo opisovanja posameznih delov;
- komparativno metodo – primerjavo predvidenega stanja z dejanskim;
- metodo kompilacije – metodo uporabe zapiskov in navedb.

² *European Civil Aviation Conference – Evropska konferenca civilnega letalstva*

2 PREDSTAVITEV LETALIŠČA³

2.1 ZGODOVINA

Prvo letalo je na letališču pristalo 24. decembra 1963. To je bilo letalo DC-6B slovenskega letalskega prevoznika, ki se je takrat imenoval Adria Aviopromet (danes Adria Airways). Redni letalski promet je bil vzpostavljen 9. januarja naslednje leto.

V naslednjih letih je letališče na Brniku doseglo strmo rast, tako po številu operacij letal kot tudi po številu potnikov in teži tovora.

V letih 1967–1968 se je konkurenca na področju turizma zaostrovala. Ker je bilo letališče predaleč od takratnih turističnih krajev, je Aerodrom Ljubljana prevzel upravljanje letališča v Pulju. Od tam je začela leteti večina čarterskih družb, zato se je promet na tedanjem letališču Brnik (danes Letališču Jožeta Pučnika Ljubljana) prepolovil.

Ob koncu leta 1968 je JAT uvedel redno tovorno linijo med Beogradom, Ljubljano in Münchnom. Kasneje so uvedli še linijo med Beogradom, Ljubljano in Zürichom. Obe liniji sta pomenili dobro povezavo za čezoceanske tovarne lete, kar je pripomoglo k večji gospodarski rasti širše okolice letališča.

Junija 1971 je zahodnonemška letalska družba Lufthansa odprla redno tovorno linijo s Frankfurtom. Letala Boeing 737, prirejena za prevoz tovora na paletah in v letalskih zabojnikih, so enkrat tedensko vozila tovor na tej liniji. Tedanje letališče Brnik je bilo prvo v tem delu Evrope, ki je bilo sposobno sprejemati in odpravljati paletiziran tovor.

Ko so dogradili stezo za vožnjo letal in razširili druge manevrske površine, je julija 1973 na letališču prvič pristalo širokotrupno letalo DC-10 ameriške družbe Trans International Airlines.

Poletna sezona leta 1974 je pomenila svojevrstno preizkušnjo za novi potniški terminal in druge nove objekte. Letališče je po temeljitih preverjanjih več zveznih komisij prevzelo promet zagrebškega letališča, ker so ga tisto poletje obnavljali.

Leta 1975 je prišlo do sprememb v strukturi prometa. Delež domačega prometa se je povečal, čeprav po absolutnih številkah ni presegel mednarodnega. Razmerje med domačimi in tujimi prevozniki se je spreminjalo na račun tujih. Promet je bil manjši kakor prejšnje leto.

Leta 1978 se je Aerodrom Ljubljana odločil za rekonstrukcijo vzletno-pristajalne steze in posodobitev navigacijskih naprav. Promet je bil preusmerjen na letališča v

³ Viri: [www://http.lju-airport.si](http://http.lju-airport.si), april 2011

Mežnaršič, Domevščik, Sitar, Dotik neba in zemlje, (2003)

Dokumentacija Aerodroma Ljubljana, d. d. – Letno poročilo 2010

Mariboru, Pulju in Zagrebu. Daljša steza in njena večja nosilnost sta omogočili promet na medcelinskih linijah. 20. decembra je JAT z letalom DC-10 začel leteti na liniji za New York.

Leta 1987 je zaradi izredno ugodnih cen letalskih prevozov v domačem prometu letališče zabeležilo rekordni promet 886.248 potnikov. To število je bilo preseženo šele leta 1999.

Leta 1990 je pomemben prispevek k varnosti na letališču pomenilo povečanje ploščadi za 35.000 m² in gradnja servisne ceste za dovoz goriva na platformo.

Leto 1991 je bilo prelomno za ljubljansko letališče. Z osamosvojitvijo Slovenije je letališče Ljubljana postalo osrednje državno letališče, hkrati pa se je soočilo z znatnim upadom prometa zaradi političnih in vojnih dogodkov na tleh nekdanje Jugoslavije. 26. junija ob 13.30 se je zaprl zračni prostor nad Slovenijo in s tem letališče. Zapora je z večjimi in manjšimi izjemami, ko je letališče bilo odprto, trajala do sredine februarja 1992. Čas zapore je Aerodrom Ljubljana izrabil za prenovu letališke stavbe, obnovo letališke ploščadi za parkiranje letal in uvajanje informatike za letališko osebje in potnike.

Zaradi sprememb je letališče izgubilo pol milijona potnikov iz struktur, ki jih pozneje ni bilo mogoče hitro vrniti ali nadomestiti. Slovenski letalski prevoznik Adria Airways je postal največji partner Aerodroma Ljubljana. Zaradi zmanjšanega prometa na letališču se je ponudila priložnost za preplastitev vzletno-pristajalne steze.

V letih 1992 in 1993 je bila izvedena največja razširitev terminala. Potniški terminal je bil tako povečan s 4.000 m² na 6.000 m². Postavljen je bil tudi sodobni radar za precizno pristajanje (PAR – Precision Approach Radar). Jeseni leta 1993 je bil instaliran švicarski DCS (Departure Control System), sodoben sistem za celotno kontrolo potnikov v odhodu, tj. avtomatska registracija potnikov in prtljage, prehod skozi izhode ter izračun teže in balansiranje letal, kar je nedvomno velik korak naprej v kakovosti dela in storitev, ki jih opravlja letališče za potnike.

Visok trend rasti prometa, ki je bil značilen za leta po osamosvojitvi, se je v letu 1996 začel umirjati. Letno število potnikov se je od leta 1991 do konca 1996 podvojilo, več kot dvakrat se je povečala količina oskrbljenega tovora, podvojilo pa se je tudi število premikov letal. V začetku leta 1996 je nastal nov oddelek Center splošnega letalstva. S to reorganizacijo se je izboljšala kakovost storitev oskrbe za letala v tem segmentu prometa, obenem pa je to bil nov, močan argument pri trženju storitev letališča. Podjetje je zaključilo postopek lastninskega preoblikovanja.

Družba Aerodrom Ljubljana je bila 28. januarja 1997 vpisana v sodni register kot delniška družba.

Spomladi leta 1998 je prišlo do pomembnega povečanja števila prevoznikov.

Januarja 1999 je letališče dobilo dovoljenje za obratovanje v zmanjšani vidljivosti CAT III B in se s tem vpisalo med okoli sto letališč na svetu s takšno opremo.

Leta 2000 je bila zmogljivost parkirišča povečana s 1.000 na 1.400 parkirnih mest. Prenovljen je bil tudi prostor in sistem za prevzem prtljage.

Leto 2001 je bilo za svetovni letalski promet zelo slabo leto, kar je občutil tudi Aerodrom Ljubljana. Po terorističnem napadu v New Yorku 11. septembra se je svetovni letalski promet znašel v krizi, saj je število potnikov čez noč drastično upadlo. Leta 2001 je promet na Brniku prvič po letu 1993 doživel padec.

V letu 2003 se je začela gradnja hangarja ureditev ploščadi za splošno letalstvo. Razširitev ponudbe z brezžičnim dostopom do interneta (WLAN) je prinesla dodatno kakovost v ponudbi letaliških storitev.

Leta 2004 so prvič v zgodovini imeli na letališču več kot milijon potnikov letno. Šlo je za okroglo številko, ki je imela velik pomen, saj je potrdila, da je letališče v preteklosti naredilo prave poteze, hkrati pa ga je obvezala k novim razvojnim projektom v prihodnosti.

Pred poletjem leta 2005 je bila odprta nova, sodobno opremljena parkirna hiša s 1.300 parkirnimi mesti in s poslovnim prizidkom. Z novim objektom je letališče začelo dobivati podobo, kakršno imajo sodobna letališča po svetu.

Leta 2006 se je začela gradnja novega potniškega terminala, za slabih 6.000 kvadratnih metrov pa je bila razširjena parkirna ploščad za letala.

Leta 2007 je bil dokončan novi del potniškega terminala. Proti koncu leta je bila podaljšana vozna steza za letala, odprt nov terminal za splošno letalstvo ter povečana parkirna ploščad za letala pred njim.

V začetku leta 2008 je bila uvedena spletna prijava na let in odprt podaljšek vozne steze. Konec marca je bila odpravljena mejna kontrola na notranjih letih.

Leta 2010 je bila v celoti obnovljena vzletno-pristajalna steza.

2.2 DEJAVNOST

Osnovne dejavnosti letališča so:

- upravljanje letališča z zagotavljanjem pristankov in vzletov letal, uporabo infrastrukture in potniškega terminala;
- izvajanje zemeljske oskrbe letal, potnikov in tovora;
- komercialne dejavnosti, kot so zagotavljanje ustrezne trgovinske, gostinske in druge ponudbe ter parkiranje osebnih vozil potnikov in obiskovalcev letališča, oddajanje poslovnih in oglasnih prostorov v najem in izvajanje skladiščno-logističnih storitev.

2.3 POSLANSTVO, VIZIJA IN STRATEŠKI CILJI

2.3.1 POSLANSTVO

Aerodrom Ljubljana, d. d., uporabnikom letališča želi zagotavljati varno, točno in visokokakovostno izvajanje letaliških in drugih komercialnih storitev. Hkrati skrbi za razvoj letališča skladno z zahtevami prevoznikov, potnikov, vrsto prometa in zahtevami Evropske unije.

2.3.2 VIZIJA

Aerodrom Ljubljana, d. d., želi v prihodnje s širitvijo infrastrukture in večanja prometa postati vodilni ponudnik letalskih povezav in storitev v naši regiji za potniški in tovorni promet.

Vizijo dodatno podpirajo naslednja dejstva:

- ugodna geografska lega letališča, ki je dobro izhodišče za lete v srednjo, vzhodno in jugovzhodno Evropo in za povezave z zahodnoevropskimi državami;
- neizkoriščen potencial v turizmu;
- dimenzije vzletno-pristajalne steze;
- cenovna konkurenčnost naših storitev.

2.3.3 STRATEŠKI CILJI

Leta 2007 je bila sprejeta Strategija razvoja družbe Aerodrom Ljubljana, v kateri so bili opredeljeni naslednji strateški cilji družbe za obdobje do leta 2015:

- povečanje števila potnikov na 2,2 milijona;
- povečanje števila premikov letal na 57 tisoč;
- povečanje teže oskrbljenega tovora na 23,3 tisoč ton.

V letih po uveljavitvi se je strategijo prehitelo zaradi korenito spremenjenih razmer, v katerih se je znašla letalska panoga, pa je doseganje ciljev in srednjeročnih načrtov razvoja letališča do leta 2015 vprašljivo. Letos so izdelali študijo dolgoročnega razvoja Letališča Jožeta Pučnika Ljubljana (Master Plan). Odgovorila je na številna vprašanja o ustreznosti navedene strategije in bo podlaga za revizijo strategije družbe Aerodrom Ljubljana, d. d., ki bo pripravljena v letu 2011.

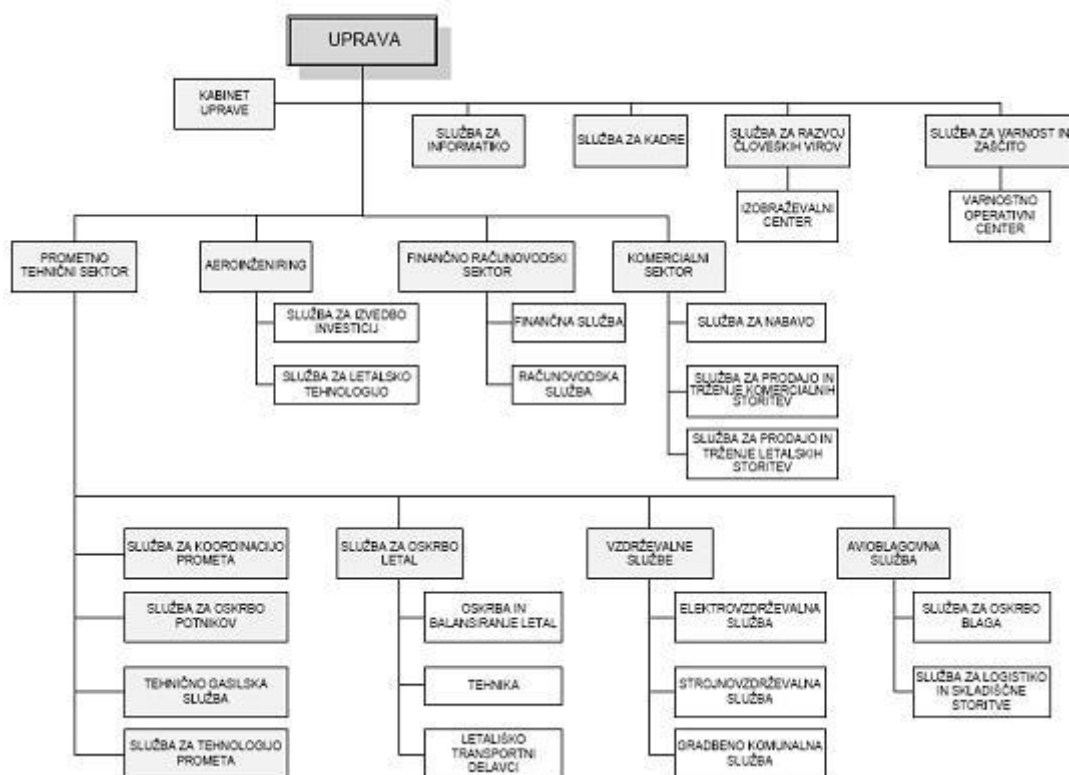
2.4 NAČRTI ZA LETO 2011

Glede na spremenjeno tržno okolje, s katerim se srečujejo upravljavci letališč, dobivajo komercialne storitve vedno pomembnejšo vlogo. Zato je treba stalno iskati nove, zanimive in donosne komercialne dejavnosti, ki lahko zaživijo v letališkem okolju, trenutnim dejavnostim pa ponuditi okolje za razvoj, širitev in večjo uspešnost. Ciljni partnerji ne bodo več le družbe, ki so strogo vezane na letalstvo, pač pa tudi družbe, ki želijo izkoristiti ugodno lokacijo in infrastrukturo letališča za svoje poslovanje. Krepil se bo celosten pristop k obravnavi potnikov s poudarkom na dejstvu, da so ti tudi kupci komercialnih storitev, ki jih ponujajo. S projektom Airport City/Aeropolis, ki je ime za poslovno-logistični center in ga načrtujejo v srednjeročnem obdobju, želijo na območju Letališča Jožeta Pučnika Ljubljana privabiti gospodarske subjekte s področja turizma, skladiščenja, trgovine, logistike in

drugih dejavnosti, povezanih z letališčem. Načrti predvidevajo tudi gradnjo poslovno-upravnih objektov s parkirišči, proizvodno-ekonomske objekte ter objekte za vzdrževanje letal in vzdrževalno dejavnost letališča. Svoje mesto bodo v letališkem mestu našli tudi hotelski kompleks, rekreacijski in športni objekti.

2.5 ORGANIZIRANOST

Delniško družbo vodi dvočlanska uprava. Izvajanje osnovne dejavnosti je organizirano v štirih sektorjih – prometnem, komercialnem, aeroinženiringu in finančnem. Sektorje vodijo direktorji, posamezni sektorji pa so razdeljeni še na operativne službe. Upravo pri njenem delovanju poleg svetovalcev in strokovnjakov, združenih v kabinetu uprave, podpirajo še štiri strokovne službe: za kadre, razvoj človeških virov, informatiko ter varnost in zaščito.



Slika 1: Makroorganizacijska shema Aerodroma Ljubljana, d. d.
(Vir: <http://www.lju-airport.si>)

2.6 KAKOVOST IN VARNOST

Zagotavljanje visoke ravni varnosti in kakovosti izvajanja storitev je pogoj za uspešno dolgoročno delovanje, saj je varnost potnikov in premikov letal ključnega pomena pri ohranjanju trenutnih in pridobivanju novih poslovnih partnerjev.

Letališče kot infrastrukturni objekt urejajo standardi in priporočila ICAO (International Civil Aviation Organisation), ki postavljajo temelje infrastrukture, organizacije dela, poslovanja in nadzora. Annex 14 (Aerodromes) podrobno določa načrtovanje, gradnjo in vzdrževanje celotne letališke infrastrukture; Annex 9 (Facilitation) definira zmožnosti in postopke za prevoz potnikov, prtljage in tovora v zračnem prometu; Annex 16 (Environmental) predpisuje okoljske zahteve; Annex 17 (Security) pa nujne zahteve za varovanje.

Standarde za letališča za področje varovanja določa ECAC (European Civil Aviation Conference), katerega združeno telo je JAA (Joint Aviation Authorities), ki postavlja združene zahteve (JAR) v letalstvu, za njihovo dosledno izvedbo pa skrbijo letalski prevozniki. Standarde izvajanja zemeljske oskrbe določa združenje letalskih prevoznikov IATA (International Air Transport Association), ki vsako leto izda posodobljen AHM (Airport Handling Manual). Ta dokument je osnovno vodilo za izvajanje celotne zemeljske oskrbe letal. Zunanji nadzor varovanja letališča in kakovosti izvajanja dejavnosti v zvezi z upoštevanjem navedenih standardov izvajajo organizacije, ki določajo standarde za letališča, zemeljsko oskrbo ter standarde varovanja, in letalski prevozniki. Slednji nadzorujejo kakovost zemeljske oskrbe letal, potnikov in tovora na podlagi standardov, sprejetih v njihovi krovni organizaciji IATA in prek Javne agencije za civilno letalstvo. Izvajajo se tudi redni interni strokovni nadzori.

3 PRAVNA PODLAGA ZA KATEGORIZACIJO IN OSKRBO POTNIKOV Z OMEJENO MOBILNOSTJO

3.1 ECAC – EUROPEAN CIVIL AVIATION CONFERENCE – DOKUMENT ŠT. 30⁴

Mednarodne organizacije, kot so ICAO, ECAC in IATA, so v obliki priporočil podale smernice, ki so jih prevozniki povzeli v svojih internih priročnikih in služijo kot navodila zaposlenim pri obravnavi teh potnikov. Osnova za to, da bo potnik dobil vso potrebno pomoč od odhoda pa vse do pristanka na končnem letališču, je ustrezna rezervacija z določeno kodo skladno z dokumentom ECAC št. 30, ki označuje vrsto potnika s posebnimi zahtevami.

V kategorijo PRM (Passenger with reduced mobility) spadajo potniki, katerih zdravstveno stanje zahteva pozornost in pomoč ob vkrcanju in izkrcanju, med letom, pri hitri evakuaciji ter med zemeljsko oskrbo. Te kode so:

WCHR (Wheelchair on **R**amp) – potnik, ki lahko hodi po stopnicah navzgor in navzdol ter se premika v kabini letala, vendar potrebuje invalidski voziček ali drug pripomoček za premikanje med letalom in terminalom, v terminalu ter med točko prihoda in točko odhoda na mestni strani terminala;

WCHS (Wheelchair on **S**tairs) – potnik, ki ne more hoditi po stopnicah navzgor in navzdol, vendar se lahko premika v kabini letala in potrebuje invalidski voziček za premikanje med letalom in terminalom, v terminalu ter med točko prihoda in točko odhoda na mestni strani terminala;

WCHC (Wheelchair on **C**abin Seat) – potnik, ki je popolnoma nepokreten, ki se lahko premika samo s pomočjo invalidskega vozička ali drugega pripomočka ter od prihoda na letališče do takrat, ko se usede v letalu ali na poseben sedež v letalu, prilagojen njegovim posebnim potrebam; ves čas potrebuje pomoč, pri čemer ob prihodu ta postopek poteka v obratni smeri; običajno potrebuje spremljevalca;

BLND (Blind Passenger) – slep potnik, lahko potuje s psom vodičem;

DEAF (Deaf Passenger) – gluhi potnik, lahko potuje s psom vodičem;

BLND/DEAF – slep in gluhi potnik, spremljevalec je obvezen;

DPNA (Disabled Passenger with intellectual or development disability Needing Assistance) – potniki z motnjami v razvoju, z intelektualno nezmožnostjo ali razvojno prizadetostjo, z demenco, z Alzheimerjevo boleznijo, z Downovim sindromom, ki potujejo sami in potrebujejo pomoč.

3.2 UREDBA (ES) ŠT. 1107/2006 O PRAVICAH INVALIDNIH OSEB IN OSEB Z OMEJENO MOBILNOSTJO V ZRAČNEM PREVOZU⁵

⁴ Vir: ECAC, Doc. No. 30, 11^h Edition, December 2009

⁵ Vir: Uradni list Evropske unije, Uredba (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu, 26. 7. 2006

Enotni trg storitev zračnega prevoza bi moral koristiti vsem državljanom na splošno. Zato bi morale imeti invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ki je posledica invalidnosti, starosti ali katerega koli drugega razloga, možnosti zračnega prevoza, ki so primerljive z možnostmi drugih državljanov. PRM-osebe imajo enako pravico do prostega gibanja, svobodne izbire in nediskriminacije kot vsi drugi državljani. Zato sta Evropski parlament in Svet sprejela Uredbo 1107/2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu, ki določa odgovornost in pomoč letalskih prevoznikov in vodstvenih organov letališč.

3.2.1 NAMEN IN PODROČJE UPORABE

Uredba določa pravila za zaščito in zagotavljanje pomoči PRM-osebam v zračnem prevozu, da se jih zaščiti pred diskriminacijo in se jim zagotovi pomoč. Določbe Uredbe se uporabljajo za PRM-osebe, ki uporabljajo ali nameravajo uporabiti storitve komercialnega potniškega zračnega prevoza pri odhodu z letališča, pri prihodu na letališče ali v tranzitu skozi letališče, kadar se letališče nahaja na ozemlju države članice, za katerega se uporablja Pogodba.

3.2.2 PREPREČEVANJE ZAVRNITVE PREVOZA

Letalski prevoznik zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti ne sme zavrniti:

- sprejetja rezervacije za let z letalom, ki prihaja na letališče ali odhaja z letališča, za katerega se uporablja ta Uredba;
- vkrcanja PRM-osebe na takem letališču, pod pogojem, da ima ta oseba veljavno vozovnico in rezervacijo.

3.2.3 ODPSTOPANJA, POSEBNI POGOJI IN OBVEŠČANJE

Letalski prevoznik lahko zavrne sprejetje rezervacije ali vkrcanje PRM-osebe:

- zaradi izpolnjevanja veljavnih varnostnih zahtev;
- če velikost letala ali njegovih vrat fizično onemogoča vkrcanje oziroma prevoz PRM-osebe.

Ob zavrnitvi sprejetja rezervacije zaradi zgoraj navedenih razlogov si letalski prevoznik po najboljših močeh prizadeva, da zadevni osebi predlaga drugo sprejemljivo možnost. Oseba, katere vkrcanje je bilo zavrnjeno zaradi invalidnosti ali omejene mobilnosti, in vsaka oseba, ki jo spremlja, imata pravico do povračila stroškov ali spremembe poti. Pravica do možnosti povratnega leta ali spremembe poti je pogojena z izpolnjevanjem vseh varnostnih zahtev.

Letalski prevoznik mora na dostopen način in vsaj v istih jezikih, kot so informacije, ki so na voljo drugim potnikom, dati na voljo javnosti varnostna pravila, ki se uporabljajo pri prevozu invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo, in vse morebitne omejitve v zvezi s prevozom teh oseb ali z opremo za gibanje zaradi velikosti zrakoplova.

3.2.4 DOLOČITEV TOČK ZA PRIHOD IN ODHOD

Vodstveni organ letališča, v sodelovanju z uporabniki letališča ter z ustreznimi organizacijami, ki zastopajo PRM-osebe, ob upoštevanju lokalnih pogojev določi

točke za prihod in odhod znotraj meja letališča ali na točki pod neposrednim nadzorom vodstvenega organa, tako znotraj kot zunaj zgradb terminala, kjer lahko PRM-osebe enostavno sporočijo svoj prihod na letališče in zahtevajo pomoč.

3.2.5 POSREDOVANJE PODATKOV

Letalski prevoznik sprejme vse potrebne ukrepe zato, da na vseh njihovih prodajnih mestih, vključno s telefonsko in internetno prodajo, lahko ustrezno sprejemajo prijave potrebe po pomoči PRM-potnikov. Kadar letalski prevoznik prejme prijavo potrebe po pomoči vsaj 48 ur pred objavljenim časom odhoda leta, podatek vsaj 36 ur pred objavljenim časom odhoda leta posreduje:

- vodstvenim organom letališč odhoda, prihoda in tranzita;
- izvedbenemu letalskemu prevozniku.

V vseh drugih primerih letalski prevoznik ali njegov agent ali organizator potovanja podatke posredujejo čim hitreje.

3.2.6 PRAVICA DO POMOČI NA LETALIŠČIH

Ko PRM-oseba prispe na letališče zaradi potovanja po zraku, je vodstveni organ letališča dolžan zagotoviti pomoč na takšen način, da se lahko ta oseba vkrca na let, za katerega ima rezervacijo, pod pogojem, da je zadevni letalski prevoznik obveščen o posebnih potrebah osebe po tovrstni pomoči vsaj 48 ur pred objavljenim časom odhoda. To obvestilo velja tudi za povratni let, če je let v obe smeri opravljen pri istem letalskem prevozniku. Priskrbljena pomoč mora biti čim bolj prilagojena posebnim potrebam posameznega potnika.

3.2.7 ODGOVORNOST ZA POMOČ NA LETALIŠČIH

Vodstveni organ letališča je odgovoren, da PRM-osebam brez doplačila zagotovi pomoč. Na nediskriminacijski osnovi zaradi financiranja te pomoči lahko zaračuna posebne takse uporabnikom letališča. Te posebne takse morajo biti upravičene, povezane s stroški in pregledne, uvesti pa jih mora vodstveni organ letališča v sodelovanju z uporabniki letališča. Taksa se razdeli med uporabnike letališča v sorazmerju s celotnim številom vseh potnikov, ki jih vsak od njih prevaža na letališče ali z njega.

3.2.8 STANDARDI KAKOVOSTI ZA POMOČ

Vodstveni organ letališča mora v sodelovanju z uporabniki letališča in z organizacijami, ki zastopajo PRM-potnike, določiti standarde kakovosti za pomoč ter določiti potrebna sredstva za njihovo izpolnjevanje. Pri določanju teh standardov je treba v celoti upoštevati mednarodno priznane usmeritve in kodekse ravnanja za olajšanje transporta PRM-oseb, zlasti Kodeks o pravilih obnašanja pri zemeljski oskrbi oseb z omejeno mobilnostjo ECAC. Vodstveni organ letališča objavi svoje standarde kakovosti.

3.2.9 USPOSABLJANJE

Letalski prevozniki in vodstveni organi letališč:

- zagotovijo, da ima njihovo osebje, ki neposredno nudi pomoč PRM-osebam, ustrezno znanje o potrebah oseb z različnimi vrstami invalidnosti ali z omejeno mobilnostjo;
- zagotovijo, da ima njihovo osebje, ki dela na letališčih in ima neposredno opraviti s potniki, možnost usposabljanja na področju enakopravnosti invalidnih oseb in ozaveščanja o invalidnosti;
- zagotovijo, da se ob zaposlitvi vsi novi zaposleni udeležijo usposabljanja o invalidnosti, osebju pa po potrebi omogočijo usposabljanje za obnovitev znanja.

3.2.10 POVRAČILO ŠKODE ZA IZGUBLJENE ALI POŠKODOVANE INVALIDSKE VOZIČKE, DRUGO OPREMO ZA GIBANJE IN PRIPOMOČKE

Če se invalidski vozički ali druga oprema za gibanje ali pripomočki pri oskrbi na letališču ali med letalskim prevozom izgubijo ali poškodujejo, se potniku, ki je lastnik te opreme, povrne škoda skladno s pravili mednarodnega prava, prava Skupnosti in nacionalnega prava.

3.2.11 IZKLJUČITEV OPUSTITVE

Obveznosti do invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo na podlagi te Uredbe ni mogoče omejevati ali jih opustiti.

3.2.12 IZVRŠNI ORGAN IN NJEGOVE NALOGE

Vsaka država članica določi organ ali organe, ki so odgovorni za izvrševanje te Uredbe glede letov, ki odhajajo z letališč ali prihajajo na letališča, ki se nahajajo na njenem ozemlju. Kadar je to primerno, ta organ ali organi sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev spoštovanja pravic PRM-oseb, vključno z izpolnjevanjem standardov kakovosti.

3.2.13 PRITOŽBA

PRM-oseba, ki meni, da je prišlo do kršitve Uredbe, lahko zadevo predloži v reševanje vodstvenemu organu letališča oziroma zadevnemu letalskemu prevozniku. Če ne doseže zadovoljive rešitve na ta način, lahko pritožbe o domnevni kršitvi te uredbe sporoči vsakemu organu ali organom, ki so bili določeni, ali vsakemu drugemu pristojnemu organu, ki ga določi država članica.

3.2.14 KAZNI

Države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve določb te Uredbe, in sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotavljanje njihovega izvrševanja. Predvidene kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.

3.2.15 UVEDBA UREDBE 1107/2006/ES V SLOVENIJI

Vlada Republike Slovenije je preko Ministrstva za promet izdala Uredbo o izvajanju Uredbe (ES) 1107/2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v

zračnem prevozu. S to uredbo se določajo pristojni organi in sankcije za kršitev določb Uredbe 1107/2006/ES. Organ, pristojen za izvajanje določb obeh uredb ter nadzor nad njihovim izvajanjem, je Javna agencija za civilno letalstvo Republike Slovenije. Uredba vsebuje kazenske določbe za prekrške letalskih prevoznikov, njihovih agentov in organizatorjev potovanj ter za prekrške vodstvenih organov letališč. Globa za kršitve posameznih členov Uredbe 1107/2006/ES znaša od 400 do 60.000 evrov.

3.2.16 POMOČ LETALSKIH PREVOZNIKOV

V Uredbi je določena tudi pomoč PRM-potnikom različnih organov. Tako mora letalski prevoznik zagotavljati naslednje oblike pomoči:

- Prevoz psov v kabini, ki so priznani kot psi pomočniki, ta je odvisen od nacionalnih predpisov.
- Transport, poleg medicinske opreme največ dveh kosov opreme za gibanje na invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo, vključno z električnimi invalidskimi vozički, pri tem je potrebno vnaprejšnje opozorilo v 48 urah in upoštevanje prostorskih omejitev v zrakoplovu, ob upoštevanju uporabe ustrezne zakonodaje v zvezi z nevarnim blagom.
- Sporočanje bistvenih podatkov v zvezi z letom v dostopnih oblikah.
- Na zahtevo se po najboljših močeh uredi sedežni red, ki bo omogočal zadovoljitev potreb posameznih invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo, ob upoštevanju varnostnih zahtev in razpoložljivosti.
- Po potrebi pomoč pri dostopu do toaletnih prostorov.
- Kadar invalidni osebi ali osebi z omejeno mobilnostjo pomaga oseba, ki jo spremlja, si bo letalski prevoznik po najboljših močeh prizadeval tej osebi dodeliti sedež poleg invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo.

3.2.17 POMOČ, ZA KATERO SO ODGOVORNI VODSTVENI ORGANI LETALIŠČ

Pomoč in dogovori, ki so potrebni, da se invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo omogoči:

- sporočanje njihovega prihoda na letališče in zahteve po pomoči na označenih točkah znotraj in zunaj zgradb terminala;
- premik od označene točke do okenca za prijavo potnikov;
- prijava na let in prijava prtljage;
- nadaljevanje poti od okenca za prijavo potnikov do zrakoplova skupaj z izpolnitvijo izstopnih, carinskih in varnostnih postopkov;
- vkrcanje v zrakoplov z zagotavljanjem dvigal, invalidskih vozičkov oziroma druge potrebne pomoči, kakor je to primerno;
- nadaljevanje poti od vrat zrakoplova do njihovih sedežev;
- shranjevanje in prevzem prtljage v zrakoplovu;
- nadaljevanje poti od njihovih sedežev do vrat zrakoplova;
- izkrcanje iz zrakoplova z zagotavljanjem dvigal, invalidskih vozičkov ali druge potrebne pomoči, kakor je to primerno;
- nadaljevanje poti od zrakoplova do prostora za prevzem prtljage in prevzem prtljage skupaj z izpolnitvijo vstopnih in carinskih postopkov;
- nadaljevanje poti od prostora za prevzem prtljage do označene točke;
- dostop do povezovalnih letov, kadar so v tranzitu, s potrebno pomočjo v letalu in na tleh ter v terminalu in med njimi;

- po potrebi pomoč pri dostopu do toaletnih prostorov.

Kadar invalidni osebi ali osebi z omejeno mobilnostjo pomaga oseba, ki jo spremlja, je treba tej osebi na zahtevo omogočiti, da zagotavlja potrebno pomoč na letališču ter pri vkrcanju in izkrcanju.

Zemeljska oskrba vse potrebne opreme za gibanje, vključno z električnimi invalidskimi vozički, pri čemer je potrebno vnaprejšnje opozorilo v 48 urah ter upoštevanje prostorskih omejitev na zrakoplovu, ob upoštevanju uporabe ustrezne zakonodaje v zvezi z nevarnim blagom.

Začasna nadomestitev poškodovane ali izgubljene opreme za gibanje, čeprav ne nujno zamenjava enakega z enakim.

Zemeljska oskrba s pomočjo psov, ki so priznani kot psi pomočniki, kadar je to primerno.

Sporočanje podatkov, potrebnih za izbiro leta, v dostopnih oblikah.



*Slika 2: Oznaka posebnih točk v odhodu in prihodu
(Vir: Aerodrom Ljubljana, d. d., Interna navodila za oskrbo potnikov z omejeno mobilnostjo, 2008)*

3.3 PRIROČNIK ZA OSKRBO POTNIKOV – PHM

Passenger Handling Manual – PHM – izdaja in po potrebi ažurira letalski prevoznik. Vsebuje podroben opis postopka oskrbe potnikov in prtljage ter vse prevoznikove zahteve v tem postopku. Organizacija, ki opravlja to delo – handling agent – mora ta navodila pri svojem delu dosledno upoštevati. V priročniku PHM je prav tako točno določeno ravnanje s PRM-potniki, omejitve glede sedežne razporeditve ter skupno število teh potnikov v letalu.

V nadaljevanju so navodila za PRM-potnike iz veljavnega priročnika PHM Adrie Airways.

3.3.1 VARNOSTNE OMEJITVE

Zaradi varnostnih postopkov je število PRM-potnikov v letalu omejeno. To število je odvisno predvsem od tipa letala in skrbnika – spremljevalca, ki spremlja PRM-potnika. Na splošno velja, da število PRM ne sme presegati števila telesno sposobnih potnikov, ki lahko pomagajo v izrednih razmerah. Ta omejitev se nanaša

na skupno število PRM-potnikov. Če slepe ali slabovidne osebe ter gluhe in naglušne osebe potujejo brez dodatne pomoči, ne bodo štete med PRM.

Tip letala	Max. število potnikov, ki potrebujejo pomoč med hojo in vkrcavanjem (WCHR, WCHS (vključno WCHC, DEAF/BLIND))	Max. število potnikov, ki potrebujejo pomoč med posedanjem v kabini (WCHC, DEAF/BLIND)
CRJ100/200	20	2
CRJ900	37	2
A320	46	4
A319	39	4

*Tabela 1: Omejitve števila PRM-potnikov glede na tip letala
(Vir: Aerodrom Ljubljana, d. d., Interna navodila Adrie Airways, maj 2011)*

Za varnost in vsaj minimalno udobje PRM-potnikov je včasih nujno, da si zagotovijo osebno spremstvo za potovanje z letalom. Ob rezervaciji vozovnice za PRM-potnika prevoznik pomaga ugotoviti, ali ta potrebuje osebno spremstvo ali ne. Potniki, ki se niso sposobni sami premikati, obvezno potrebujejo spremljevalca, ki mora vedno spremljati naslednje potnike:

- **WCHC**, razen če tak potnik podpiše »Izjavo invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo, ki potuje v zračnem prevozu« (priloga 1), s katero zagotovi, da je samozadosten;
- **DEAF/BLIND**.

Spremljevalec takega potnika mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- star je vsaj 16 let;
- seznanjen je z zdravstvenim stanjem potnika;
- sposoben je nuditi prvo pomoč potniku;
- fizično je sposoben pomagati potniku ob evakuaciji letala ali zasilnem pristanku;
- fizično je sposoben pomagati potniku do stranišča ter mu pri tem tudi pomagati;
- potniku lahko nudi pomoč v vseh situacijah;
- seznanjen je s procedurami v sili.

Biti samozadosten, pomeni:

- potnik ne sme biti odvisen od dodatnega kisika;
- sposoben se mora biti hraniti sam;
- sposoben se mora biti premakniti s potniškega sedeža na invalidski voziček, ki je v letalu, če je tak voziček na voljo;
- sposoben se mora biti sporazumevati s kabinskim osebjem ter razumeti njihove nasvete in navodila;
- sposoben mora biti uporabljati toaletne prostore brez pomoči drugih;
- sposoben mora biti samostojno jemati zdravila in opraviti ustrezne postopke, potrebne zaradi njegovega zdravstvenega stanja.

Brez skrbnika lahko potujejo naslednji potniki (če izpolnjujejo pogoje glede samozadostnega prevoza):

- **BLIND** (slepi) ali slabovidni. Ti potniki lahko potujejo s psom vodnikom, ki je lahko v potniški kabini.
- **DEAF** (gluhi) ali naglušni. Ti potniki lahko potujejo s psom vodnikom, ki je lahko v potniški kabini.

Vsak pes vodnik za slepe ali slabovidne in za gluhe ali naglušne mora biti popolnoma izšolan za ta namen in mora nositi nagobčnik. Odvisnost od psa vodnika mora potnik dokazati z zdravniškim potrdilom. Psi vodniki se prevažajo brezplačno v potniški kabini ali prtljažnem prostoru letala. Kabinsko osebje bo v letalu pred vzletom slepim in slabovidnim potnikom dalo posebne napotke glede orientacije v letalu in jih seznanilo s postopki v izrednih razmerah. Posebne napotke kabinskega osebja bodo prejeli tudi skrbniki.

3.3.2 PREVOZ INVALIDSKIH VOZIČKOV

Na splošno velja, da se ne dovoli prevoza invalidskega vozička s pogonom na baterije, katerega mere in/ali teža so take, da ga s transportnim trakom ali viličarjem ni mogoče naložiti v prtljažni prostor letala v pokončnem položaju. Prav tako ni dovoljen prevoz invalidskega vozička, ki za pogon uporablja mokro baterijo (ki se lahko razlije).

Prevoz invalidskega vozička, ki za pogon uporablja suho baterijo, je na letu dovoljen, če:

- je baterija izklopljena;
- sta pola baterije izolirana;
- je baterija varno pritrjena na invalidski voziček.

Prevoz invalidskih vozičkov na ročni pogon je dovoljen. Prevoz lastnih invalidskih vozičkov in ostalih pomagal (bergle, hojice) je brezplačen. Adria Airways ne zagotavlja invalidskega vozička za premikanje v potniški kabini.

Dokončno in glavno odločitev o vseh vprašanih varnosti prevoza in prevoza drugih potnikov sprejme poveljujoči kapitan letala.

Imetnik vozička	Oskrba z elektriko	Označba
	--	WCOB – wheelchair on board Ni možno na letih ADR.
Potnik	Wet Battery	WCBW Zaradi varnostnih razlogov ni možno na nobenem letu ADR.
	Dry Battery	WCBD Voziček – teža in dimenzije morajo biti specificirane v rezervaciji.
	Manual Power	WCMP Teža in dimenzije morajo biti navedene v rezervaciji.

*Tabela 2: Tabela možnega prevoza invalidskih vozičkov z letalom
(Vir: Aerodrom Ljubljana, d. d., Interna navodila Adrie Airways, maj 2011)*

3.3.3 RAZPORED SEDEŽEV

Potniki z omejeno mobilnostjo ne smejo sedeti v vrstah z zasilnimi izhodi. Sedeti morajo blizu zasilnih izhodov, in sicer tako, da ne motijo članov posadke pri opravljanju njihovih nalog in ne ovirajo dostopa do zasilnih izhodov ali reševalne opreme. V vsaki vrsti lahko sedi največ ena oseba z omejeno mobilnostjo.

TIP LETALA	EM vrste / sedeži		
CRJ 2 – 48/50 sedežev	1	A B	---
	2	---	C D
	8	A B	C D
CRJ 9 – 86 sedežev	1	A B	---
	2	---	C D
	14	A B	C D
	15	A B	C D
A320 – 162 sedežev	1	A B C	D E F
	10	A B C	D E F
	11	A B C	D E F
	27	A B C	D E F
A319 – 135 sedežev	1	A B C	---
	2	---	D E F
	10	A B C	D E F
	23	A B C	D E F

*Tabela 3: Tabela z zasilnimi izhodi in sedeži glede na tip letala – Adria Airways
(Vir: Aerodrom Ljubljana, d. d., Interna navodila Adrie Airways, maj 2011)*

CRJ200 48 ali 50 sedežev	Poslovni razred	Ekonomski razred
STCR	Ni možen	Ni možen
MEDA+oxygen	B (C) sedež	B (C) sedež
WCHR/S/C (največ 1 v vrsti)	Prva možna vrsta, na prehodu, blizu sprednjih zasilnih izhodov	Prva možna vrsta, na prehodu, blizu sprednjih zasilnih izhodov
WCHR/S/C Escort	Poleg WCHR/S/C	Poleg WCHR/S/C
DEAF/BLND	B (C) sedež	B (C) sedež
LEGR	C sedež	C sedež
LEGL	B sedež	B sedež
UMNR	Prva možna, na prehodu	Prva možna, na prehodu
Nosečnice	B (C) sedež	B (C) sedež
DEPU/A	---	Zadnje vrste, sedež ob oknu A (D)
DEPU/A Escort	---	Poleg DEPA, sedež B (C)

Potnik s CBBG	Potnik na B (C) sedež, CBBG ob oknu (A, D)	Potnik na B (C) sedež, CBBG ob oknu (A, D)
	Leva stran letala	Desna stran letala
INF	2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13	3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12

*Tabela 4: Tabela posedanja posebnih kategorij potnikov v letalu CRJ200
(Vir: Aerodrom Ljubljana, d. d., Interna navodila Adrie Airways, maj 2011)*

4 PROCES OSKRBE POTNIKOV Z OMEJENO MOBILNOSTJO

4.1 POSTOPEK PREVOZNIKA PRED SPREJEMOM POTNIKA NA LET

Prevoznik pred sprejemom PRM-potnika na let uredi rezervacijo za celotno potovanje. Prevoznik ne sprejme:

- potnikov, ki jim prevoz z letalom lahko poslabša njihovo zdravstveno stanje ali celo ogrozi njihovo življenje;
- potnikov, katerih prevoz predstavlja tveganje okužbe za ostale potnike, posadko ali letalo;
- potnikov, ki ne morejo biti nameščeni na standardnem sedežu v dvignjenem ali spuščnem položaju;
- potnikov, ki ne izpolnjujejo prevoznikovih zahtev za prevoz potnikov, katerih zdravstveno stanje zahteva pomoč – PHM-navodila;
- potnikov, če velikost letala ali njegovih vrat fizično onemogoča vkrcanje oziroma prevoz PRM-osebe ter njenih zdravstvenih pripomočkov.

Glavna skrb prevoznika je, da na svojih letih zagotavlja varnost in udobje. Če PRM-potnik potrebuje pomoč v letalu ali celo pred vkrcanjem vanj, mora najpozneje ob rezervaciji vozovnice to sporočiti prevozniku. Zahtev po pomoči se sporoči takoj, ko so znane potrebe po njej, najkasneje pa 48 ur pred odhodom. Predložiti je treba potrebne podatke, da bi se lahko zagotovila pomoč, ki jo potrebuje. V ta namen ima prevoznik – v našem primeru Adria Airways – pripravljeno posebno izjavo – »Izjava invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo ki potuje v zračnem prevozu« (priloga 1). Prevoznik v rezervacijski sistem vnese pravilno kodo PRM-potnika – WCHR, DEAF itd. Če je možno, potniku že vnaprej rezervira določen sedež v letalu, ki ustreza kategoriji PRM-potnika po PHM-navodilih.

4.2 POSTOPEK OSKRBE POTNIKA NA LETALIŠČU

4.2.1 PRIPRAVA LETA PRED SPREJEMOM POTNIKOV NA LET

Vodja izmene službe za oskrbo potnikov 24 ur pred planiranim časom odhoda letala v sistem DCS iz prevoznikovega rezervacijskega sistema avtomatsko prejme seznam potnikov – PNL (Passenger Name List). Seznam potnikov vsebuje vse pomembne podatke o potnikih, in sicer: priimek in ime, spol, številko elektronske vozovnice, podatke o transfernih letih, številko kartice za zbiranje milij, posebnosti (WCHR, WCHS, BLND itd.), številko vnaprej rezerviranega sedeža, opombe v zvezi z leti, doplačili itd.

34 1HOPKINS/JUDITHMRS-B40 34A .L/5N9D4T 34B. R/TKNE HK1 1652797253333/1 34C. R/WCHR HK1
--

Slika 3: Primer izseka s seznama PNL (Vir: lasten, 2011)

Razlaga zgornje slike: Iz izseka s seznama PNL je v vrstici 34c vidno, da ima potnica Hopkins/Judith potrjen status WCHR v rezervacijskem sistemu.

Služba za balansiranje letal mora predhodno po planu letov prav tako v sistem DCS vnesti tip in registracijo letala, zahtevano konfiguracijo leta, točen čas odhoda in prihoda letala ter ostale podatke (gorivo, tovor). Vodja izmene službe za oskrbo potnikov nato z določenim ukazom sproži seznam potnikov v sistem. Preveri stanje potnikov, elektronske vozovnice ter posebnosti na letu. Vsem posebnim kategorijam potnikov rezervira sedeže po zahtevah prevoznika, ki so v razpredelnicah v priločniku PHM. Prav tako preveri, da število PRM-potnikov ne presega največjega dovoljenega števila teh potnikov v tem tipu letala. Vpiše številko izhoda in nato odpre let za prijavo – check in. Vse posebnosti na letu potem tudi zabeleži na dnevni plan letov z namenom boljše razporeditve zaposlenih glede na predvideno stanje PRM-potnikov.

JP0450	23MAY	LJU	LGW	0725	04	PW			FE
LIST OF - PRIORITY PAX							0C	2M	PW000/000
1.HOPKINS	J	LGW	M		F	ETKT/WCHR			A
END NAMES									

Slika 4: Posebne kategorije potnikov na letu JP450/23MAJ (Vir: lasten, 2011)

Razlaga zgornje slike: Ukaz @P/A v sistemu DCS nam pokaže posebne kategorije potnikov 23. maja na letu JP450 – potnica HOPKINS ima status WCHR.

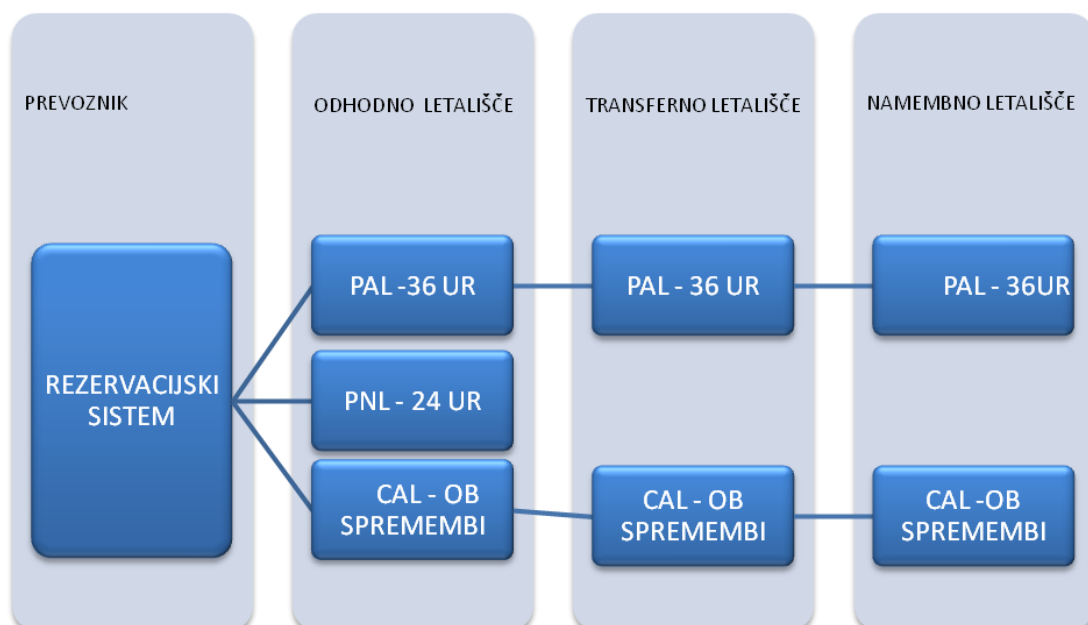
Vodja izmene preveri prispela sporočila o PRM-potnikih – PAL (Passenger Assistance List) in CAL (Change Assistance List) na SITI⁶. Sporočilo PAL vsebuje seznam PRM-potnikov za določen let z določenega letališča. Sporočilo se samodejno generira iz prevoznikovega rezervacijskega sistema 36 ur pred planiranim časom odhoda in prihoda določenega leta. Vsebuje podatke o PRM-potniku, in sicer: ime in priimek, s strani prevoznika odobreno PRM-kategorijo ter podatke o transfernih letih. Sporočilo CAL vsebuje spremembe o PRM-potnikih, narejene po tem, ko je bil PAL že poslan.

PAL JP450/23MAYLJU PART1 -LGW C NIL -LGW M 1HOPKINS/JUDITHMRS .R/WCHR HK1 ENDPAL
--

Slika 5: Primer sporočila PAL za let JP450/23MAJ (Vir: lasten, 2011)

Razlaga zgornje slike: Sporočilo PAL za let JP450 23. maja napoveduje potnico Hopkins/JudithMrs s potrjenim statusom WCHR v rezervacijskem sistemu.

⁶ SITA – ponudnik komunikacijske in IT-opreme



Slika 6: Shema obveščanja PAL/PNL pred pripravo in pri pripravi leta v sistemu DCS
(Vir: lasten)

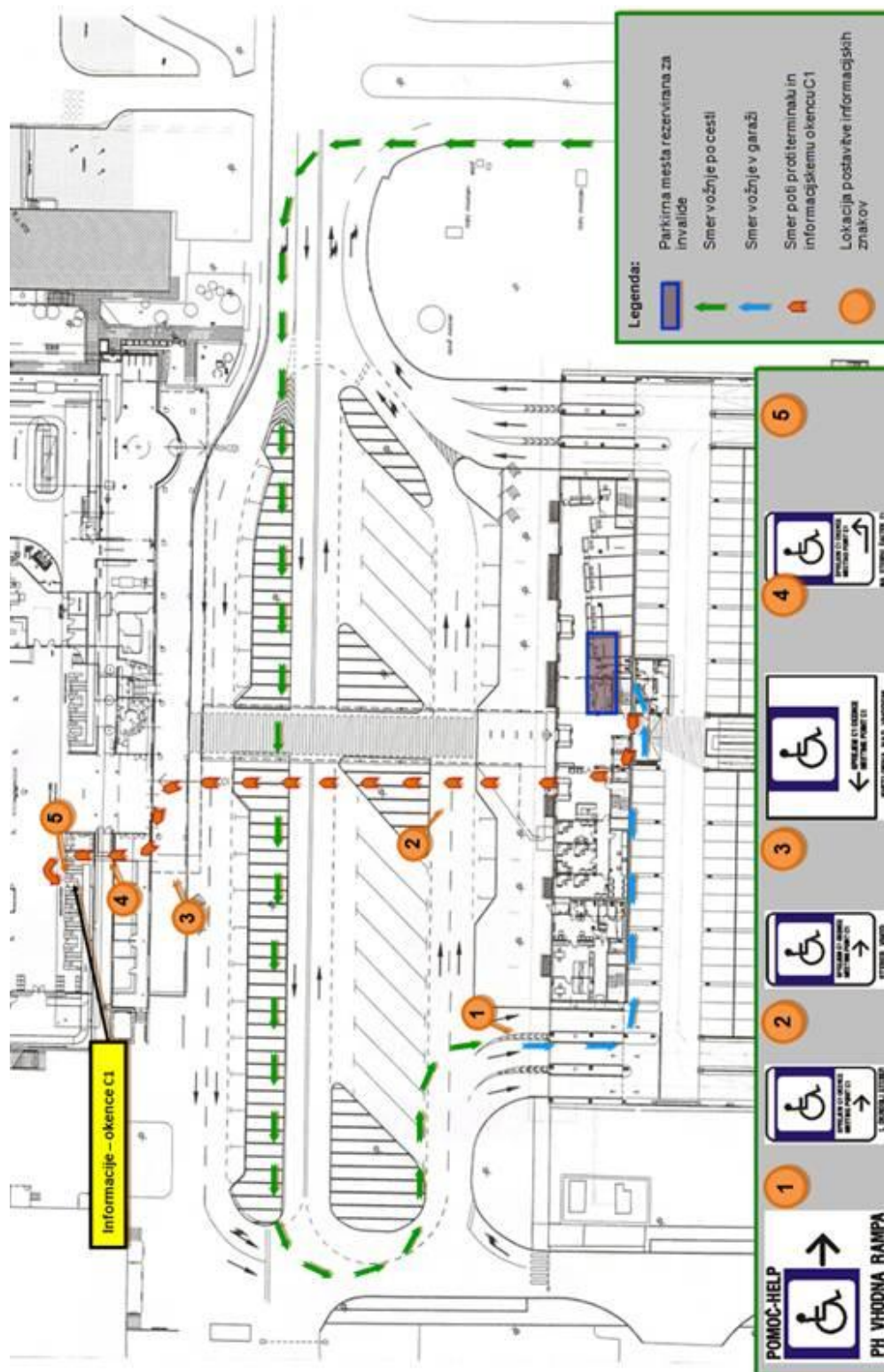
4.2.2 OSKRBA POTNIKA PRED PRIJAVO NA LET

V parkirni hiši ima letališče pet namenskih brezplačnih parkirnih mest za invalide oz. osebe z zmanjšano mobilnostjo, rezerviranih, vidno označenih in v neposredni bližini potniškega terminala, kjer je dostop mogoč prav v vse prostore tudi z invalidskim vozičkom (razen v poslovni salon, kamor pa te potnike pospremi osebje zemeljske oskrbe). Že ob vhodni rampi parkirne hiše je označen poseben prehod. Na vhodni rampi je zeleni gumb za pomoč. S pritiskom na gumb lahko potnik pokliče uslužbenko na parkirno blagajno ter pove, kakšno pomoč potrebuje. Uslužbenka na parkirni blagajni nato pokliče osebje službe za oskrbo potnikov, ki na zahtevo PRM-potnika pripelje invalidski voziček v parkirno hišo. Sledi vožnja do parkirnih mest, označenih za potnike, ki potrebujejo pomoč. Če invalidskega vozička PRM-potnik ne potrebuje takoj, oziroma ima svojega, sam nadaljuje pot proti terminalu.

Ob izhodu iz parkirne hiše je na prvem stebru levo tabla z oznako smeri in okenca C1, kjer naj se potnik oglasi. Druga tabla z oznako je na stebru pred vhodom v terminal. Ob samem vhodu v terminal je na osvetljenem delu usmerjevalne table oznaka, ki kaže smer, kjer je okence C1. Ob strani tega okenca je nalepka, ki označuje samo okence. Pri tem okencu se lahko izvrši prijava na let oziroma pri katerem koli prijavnem okencu, odvisno od prevoznika, s katerim potnik potuje.



Slika 7: Informacijsko okence ali C1
(Vir: lasten, 2011)



Slika 8: Grafični prikaz prihoda PRM-potnika na letališče
 (Vir: Aerodrom Ljubljana, d. d., Interna navodila za oskrbo potnikov z omejeno mobilnostjo, 2008)

4.2.3 SPREJEM POTNIKA PRI OKENCU ZA PRIJAVO NA LET

Stewardesa pri okencu za prijavo na let po posebnem obvestilu prevoznika, s seznama potnikov ali po podatkih samega potnika izve, da gre za potnika, katerega zdravstveno stanje zahteva pomoč.

Naloge stewardese pri prijavi na let:

- če potnik ni najavljen, preko vodje izmene in predstavnika prevoznika preveri, ali so zadovoljeni pogoji za sprejem takega potnika (maksimalno število PRM-potnikov v letalu);
- če PRM-potnik nima svojega invalidskega vozička, ima letališče na razpolago lastne invalidske vozičke, ki so na voljo tem potnikom, ter osebje, ki spremlja PRM-potnike do vstopa v letalo, oboje uredi stewardesa pri okencu;
- preveri letalsko vozovnico in osebni dokument ter ostale zahtevane dokumente;
- potnika sprejme po običajnem postopku;
- izda mu sedež po navodilih za delitev sedežev potnikom, katerih zdravstveno stanje zahteva pomoč;
- preveri, če je prtljaga označena z imenom in priimkom potnika;
- poleg običajnega prtljažnega priveska na vsak kos registrirane prtljage pritrdi tudi poseben privesek za te potnike »PRM« ter privesek »PRIORITY«, za lažje prepoznavanje prtljage (npr. za slepega potnika) ter njeno kakovostnejšo (predvsem hitrejšo) oskrbo;
- glede na kategorijo potnika vpraša, ali ima svoj invalidski voziček oziroma druga pomagala, ki bodo naknadno vkrcana v prtljažnik letala; če jih ima, običajni prtljažni privesek in ostale zahtevane priveske pritrdi tudi na te predmete;
- potnika vpraša, kolikšno stopnjo pomoči potrebuje pri odpravi v letalo;
- sprejem takega potnika skupaj z navodilom za pomoč takoj sporoči v center za koordinacijo prometa in vodi izmene;
- o kakršnih koli spremembah (npr. iz WCHS v WCHC) mora obvezno obvestiti predstavnika prevoznika in vodjo izmene;
- v sistemu DCS mora preveriti, da je vpisana pravilna koda za PRM-potnika (WCHR/S/C, DEAF, BLND, DPNA);
- 40 minut pred odhodom letala mora biti PRM-potnik pri izhodu, zaradi predčasnega vkrcavanja v letalo; o tem mora stewardesa obvezno obvestiti potnika, vodjo izmene in stewardeso pri izhodu.

Vodja izmene določi stewardeso, ki spremlja PRM-potnika vse do vstopa v letalo. Pomaga mu pri prehodu varnostne, mejne in carinske kontrole.



Slika 9: Privesek "PRIORITY"
(Vir: Aerodrom Ljubljana, d. d., Uvodni tečaj službe za oskrbo potnikov, 2011)



Slika 10: Privesek "PRM"

(Vir: Aerodrom Ljubljana, d. d., Uvodni tečaj službe za oskrbo potnikov, 2011)

4.2.4 ODPRAVA POTNIKA V LETALO

Načini vkrcavanja potnikov v letalo:

- iz pritličja v avtobus in nato z avtobusom do letala – samoizhodne pozicije;
- iz nadstropja neposredno preko aviomosta v letalo;
- iz nadstropja preko stopnic na stolpu aviomosta v avtobus in z avtobusom do letala (opcija);
- preko kombiniranja vseh aviomostov (opcija).

Vkrcavanje PRM-potnikov poteka po predhodnem dogovoru vpletenih služb, in sicer vodje izmene službe za oskrbo potnikov, koordinatorskega prometa, kontrolorja oskrbe letala in gasilske službe. PRM-potniki se običajno vkrcajo prvi v letalo, zato morajo biti pri izhodu 40 minut pred odhodom letala.

VKRCAVANJE Z AVTOBUSOM – SAMOIZHODNE POZICIJE

Za lažje primere (WCHR, DEAF, BLND, DPNA) zemeljska stevardesa spremlja potnika v avtobusu do letala ter mu nudi vso pomoč pri vstopu v letalo – pomaga pri osebni prtljagi in hoji po stopnicah.

Za težje primere (WCHS/C) center za koordinacijo prometa organizira prihod posebnega vozila AVIOGEI, za katerega je zadolžena gasilska služba. Gasilca, ki prideta s tem vozilom, tudi vkrcata PRM-osebe na vozilo in nato v letalo. Spremembo zemeljske stevardese ni potrebno.

Če ima potnik svoj invalidski voziček ali druga pomagala, gredo ta zadnja v prtljažnik letala in tako ob pristanku tudi prva iz letala.



Slika 11: Vozilo AVIOGEI pri letalu Airbus 320
(Vir: <http://www.lju-airport.si/>)

VKRCAVANJE PREKO AVIOMOSTA

Kadar poteka vkrcavanje potnikov v letalo preko aviomosta, se potrebuje pomoč gasilske službe, ki pomaga pri spremstvu teh potnikov. Pomoč gasilske službe organizira koordinator prometa. Zemeljska stevardesa PRM-potnika z invalidskim vozičkom pripelje skozi vrata izhoda do vhoda na aviomost, kjer ga prevzameta gasilca ter ga odpeljeta do letala oziroma do sedeža v letalu. Po potrebi ga lahko presedeta v ožji invalidski voziček – stol, ki je primeren tudi za transport v letalu.



Slika 12: Poseben stol primeren za transport PRM-potnika v letalu
(Vir: lasten, 2011)

Po zaključku leta oziroma po odhodu letala se po SITI iz sistema DCS avtomatsko pošlje sporočilo PSM (Passenger Service Message) na namembno letališče. To sporočilo vsebuje dejansko stanje PRM-potnikov ter ostalih potnikov posebnih kategorij in vsebuje naslednje podatke: ime in priimek, številko sedeža, transferni let, ostale posebnosti. Namen tega sporočila je obvestiti službo za oskrbo potnikov na namembnem letališču o stanju posebnih kategorij potnikov na prihajajočem letu z namenom čim boljše in čim hitrejši oskrbe letala in potnikov.

```

PSM
JP0450/23MAY LJU PART1
-LGW 1PAX / 1SSR
WCHR 000C 001M
C CLASS NIL
M CLASS 1PAX / 1SSR
1HOPKINS/JUDITHMRS 18B
WCHR
ENDPSM

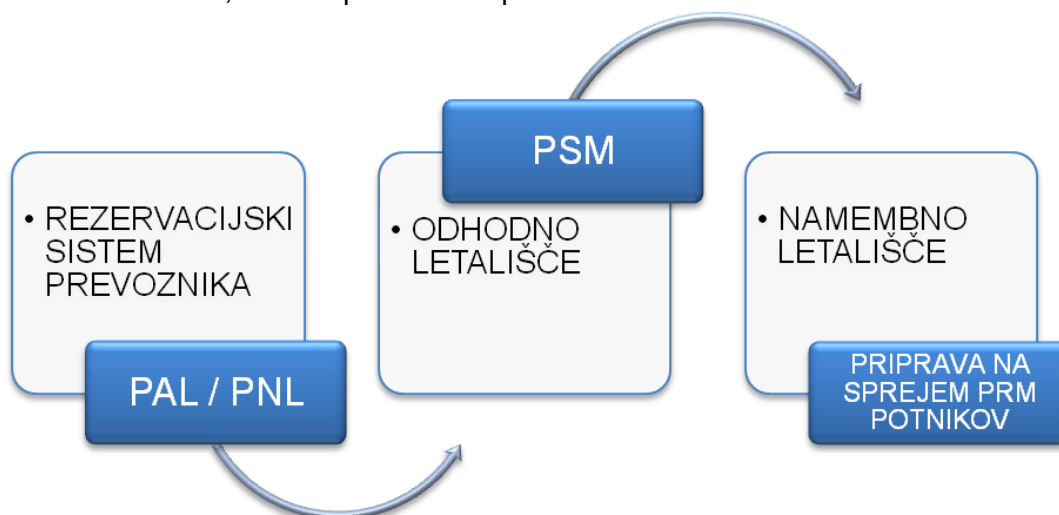
```

Slika 13: Primer sporočila PSM za let JP450/23MAJ (Vir: lasten, 2011)

Razlaga zgornje slike: Iz sporočila PSM je razvidno, da je 23. maja na letu JP450 iz Ljubljane v London Gatwick gospa Hopkins/Judith na sedežu 18B s statusom WCHR.

4.2.5 SPREJEM POTNIKA IZ LETALA

Prihod potnika, katerega zdravstveno stanje zahteva pomoč, mora biti najavljen s sporočili PSM po teleksu. Sprejem organizirata vodja izmene in koordinator prometa. Če je kadrovsko možno, običajno enega PRM-potnika pričaka ena zemeljska stevardesa, ob večjem številu PRM-potnikov, pa vodja izmene določi število stevardes, ki bodo pričakale te potnike.



Slika 14: Shema obveščanja o PRM-potnikih na določenem letu (Vir: lasten)

IZKRCAVANJE Z AVTOBUSOM – SAMOIZHODNA POZICIJA

V primeru potnika z oznako WCHR vodja izmene določi stevardeso, ki pripravi invalidski voziček ter pričaka avtobus pri vhodu v terminal. Avtobus pripelje vse potnike iz letala, vključno z WCHR-potnikom. Tega potnika stevardesa potem posede v pripravljen invalidski voziček ter mu pomaga pri vseh formalnostih v prihodu – pri prehodu mejne kontrole, prevzemu prtljage, uporabi toaletnih prostorov, pri izgubljeni prtljagi itd. Nato ga preda čakajočim.

Če je v prihodu letala najavljen potnik z oznako WCHS ali WCHC, koordinator prometa organizira izkrcavanje z namenskim vozilom AVIOGEI, ki nato potnika pripelje do vhoda v terminal, kjer se ga s pomočjo gasilcev izkrca z vozila. Naloga čakajoče stevardese je nato enaka kot v primeru WCHR-potnika.

IZKRCAVANJE Z AVIOMOSTA

Izkrcavanje PRM-potnika z aviomosta poteka s pomočjo dveh gasilcev, ki lahko takega potnika izkrcata s pomočjo ožjega invalidskega vozička ali pa kar z navadnim invalidskim vozičkom, ki ga pripravi čakajoča zemeljska stevardesa. Gasilca PRM-potnika pripeljeta do vrha aviomosta, kjer ga prevzame zemeljska stevardesa in ga pospremi skozi formalnosti v prihodu. Pomoč gasilske službe je potrebna na aviomostu zaradi prestrmega naklona aviomosta, bodisi pri prihodu bodisi odhodu letala.

4.2.6 OSKRBA TRANSFERNEGA POTNIKA

Prihod potnika, katerega zdravstveno stanje zahteva pomoč, mora biti najavljen s sporočili PSM po teleksu. Sprejem organizira vodja izmene. PRM-potnika počaka določena stevardesa pri vhodu v terminal, odvisno glede na način izkrcavanja (avtobus, aviogei ali aviomost), ter ga potem spremlja skozi vse formalnosti v postopku transferja. Nudi mu pomoč pri prestopu mejne kontrole mimo vrste, pri transfernem okencu, pri varnostni kontroli ter zopet pri izhodu ter pri vkrcavanju v letalo.

5 PROBLEMATIKA V POSAMEZNIH FAZAH OSKRBE IN MOŽNE REŠITVE

5.1 POSTOPEK PREVOZNIKA PRED SPREJEMOM POTNIKA NA LET

V tej fazi priprave izvedbe prevoza se pojavlja največ napak, ker letalski prevoznik ali pooblaščen agent za prodajo letalskih vozovnic od potnika ob rezervaciji vozovnice ne pridobi dovolj podatkov o mobilnem stanju potnika in njegovih pomagalah za gibanje. Največ odstopanj se pokaže v naslednjih primerih:

- nepravilno določen status mobilnosti (WCHR, WCHS ...);
- PRM-potnik brez določenega statusa;
- v primeru statusa WCHC potnik nima spremljevalca oziroma podpisane Izjave o samozadostnosti;
- nepravilna teža in pomanjkljivi ostali podatki o invalidskem vozičku, ki ga PRM-potnik želi vzeti s seboj v letalo;
- sedež za PRM-potnika nepravilno rezerviran glede na PHM-zahteve;
- »zloraba« statusa WCHR, ker potnik ne govori tujega jezika in potuje prvič in se na večjih letališčih ne znajde najbolje, drugače pa je popolnoma mobilnen.

Vse zgornje napake se pokažejo v nadaljevanju pri oskrbi PRM-potnikov na letališču.

5.2 POSTOPEK OSKRBE POTNIKA NA LETALIŠČU

V fazi priprave leta pred sprejemom potnikov na let se običajno pokažejo težave z rezervacijami sedežev za PRM-potnike. Ker so po PHM-navodilih sedeži za to kategorijo potnikov predvideni čim bolj spredaj in na prehodu, se velikokrat dogaja, da je treba presesti ostale potnike, ki so si te sedeže že rezervirali vnaprej preko rezervacijskega sistema, ki jim to možnost tudi dopušča. Vsekakor ima prevoznik pravico do spremembe rezerviranega sedeža zaradi varnostnih in regulativnih razlogov na letu, zagotovo pa to ni v zadovoljstvo presedenih potnikov, ki ne dobijo zelenega sedeža ob sami prijavi na let.

Pogosto se tudi dogaja, da prodajni agentje PRM-potnikom rezervirajo sedeže na območju zasilnih izhodov, ker je tam več prostora, vendar pa PRM-potniki po PHM-navodilih ne smejo sedeti na teh sedežih, zato se ob pripravi leta spremenijo tudi ti sedeži.

V tej fazi se še preverijo PAL/CAL-sporočila, ki se običajno ujemajo s stanjem PRM-potnikov na seznamu PNL, ker vsi podatki izhajajo iz rezervacijskega sistema prevoznika.

Maksimalno število PRM-potnikov je v rezervacijskem sistemu določeno avtomatsko glede na tip letala, če pa je število vseeno preseženo, predvsem v primerih skupinskih potovanj športnikov paraplegikov ali tetraplegikov, pa je preverjeno in odobreno s strani posebne službe v Adrii Airways – Space control oziroma Službe za kontrolo rezervacij.

V fazi sprejema PRM-potnika pri okencu za prijavo na let se pojavljajo težave predvsem v zvezi z dejanskim statusom PRM-potnika. Potnik ima npr. dodeljen napačen status ali pa ga sploh nima ter ga zemeljska stevardesa ugotovi šele ob prijavi na let. V obeh primerih mora obvestiti predstavnika prevoznika, ki mora status ali samo spremembo statusa potrditi. Če tak potnik nadaljuje potovanje še s katerim drugim prevoznikom, mora ta potrditi novi status tudi na svojem letu. Možno je, da novega statusa zaradi preseženega maksimalnega števila PRM-potnikov na letu ne potrdi. O nastalih spremembah mora stevardesa obvestiti tudi vodjo izmene ter potniku dodeliti primeren sedež glede na status, kar pa zopet lahko privede do presedanja ostalih potnikov.

Prijava na let preko spleta ni možna za PRM-potnike, seveda, če je rezervacija pravilno narejena, oziroma je potniku dodeljen pravilen PRM-status. Če rezervacija ne vsebuje podatkov o PRM-statusu, se lahko tak potnik vseeno prijavi na let preko spleta in si izbere neprimeren sedež glede na njegov status mobilnosti.

Če pride do preseženega maksimalnega števila PRM-potnikov na letu, zadnje odločitev sprejme poveljujoči kapitan letala. Pomembno je, da ni preseženo maksimalno število WCHC-potnikov, ki so od vseh kategorij najmanj mobilni.

Včasih se tudi ugotovi, da potnik sploh ne potrebuje statusa WCHR, ker je popolnoma mobilni, prodajni agent pa mu je dodelil status WCHR z namenom, da bo deležen pomoči, ker se ne znajde dobro, oziroma potuje prvič ali pa ne govori dobro tujega jezika. Končna odločitev o statusu je na strani prevoznika.

Če PRM-potnik potuje s svojim invalidskim vozičkom, ki ni bil najavljen ob rezervaciji leta, je prav tako treba obvestiti predstavnika prevoznika, vodjo izmene službe za oskrbo potnikov ter kontrolorja oskrbe letala. Posebna pozornost je potrebna pri prevozu invalidskega vozička s suhimi baterijami (prevoz invalidskega vozička z mokrimi baterijami ni možen). Točni podatki o teži in merah morajo biti javljeni kontrolorju oskrbe letala, da se delavci v službi za oskrbo letala pripravijo na natovorjenje tega vozička, npr. nekateri starejši modeli lahko tehtajo tudi do 120 kilogramov, kar že predstavlja težavo pri natovorjenju. Če natovorjenje ni možno, lahko prevoznik zavrne prevoz takšnega vozička.

Če se letalo, predvideno za določen let, nadomesti z drugim letalom z drugačnim razporedom sedežev, zopet nastanejo težave s pravilnim posedanjem PRM-potnikov. Vsekakor moramo do začetka vkrcavanja potnikov v letalo poskrbeti za pravilno posedanje le-teh.

V fazi odprave potnika v letalo večjih težav ni, razen v primeru istočasnih odhodov letal s PRM-potniki, kjer je potrebna pomoč gasilske službe in vozila AVIOGEI. Na razpolago sta vedno samo dva gasilca in eno vozilo AVIOGEI. V takšnih situacijah se koordinator prometa in predstavnik prevoznika odločita za prioriteto vkrcavanja PRM-potnikov po posameznih letih. Vsekakor je pomembno, da so PRM-potniki vkrcani v letalo pravočasno, da ne povzročamo zamude na letih.

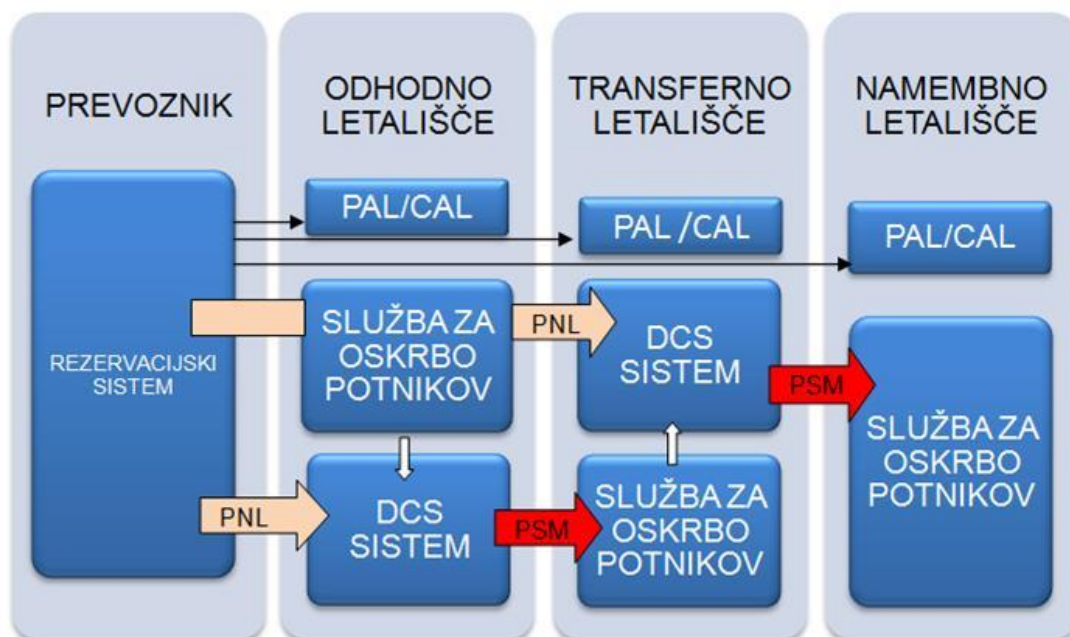
V fazi sprejema potnika iz letala in v fazi oskrbe transfernega potnika se pojavljajo težave zaradi odstopanj od podatkov v prispelih sporočilih PAL/CAL in PSM. Ker se izmena v službi za oskrbo potnikov načrtuje zjutraj glede na vse znane in dostopne

podatke, je zato v takšnih odstopanjih težko zagotoviti dovolj kadra za oskrbo vseh PRM-potnikov. Sporočila PSM prispejo na ljubljansko letališče razmeroma pozno, ker je večina letov krajših od dveh ur.

PAL JP463/04JUN MAN PART1 -LJU M 1ASHFORD/YMRS .RWCHR HK1 ELDERLY PAP .UNABLE TO WALK LONG DISTANCES .OK INSIDE AIRCRAFT ENDPAL	PSM JP0463/04JUN MAN PART1 -LJU 4PAX / 4SSR 1ASHFORD/YMRS 04D WCHR 1FRANKS/GILBERTMR 02D WCHS 1FRANKS/SYLVIAMRS 02E WCHS 1MILNER/DOROTHYMS 02F WCHS ENDPASM
---	--

Slika 15: Primerjava sporočil PAL in PSM (Vir: lasten)

Razlaga zgornje slike: Iz sporočila PAL je razvidno, da je na letu JP463 4. junija iz Manchester v Ljubljano predviden en potnik s statusom WCHR, dejansko stanje po sporočilu PSM pa je en WCHR- in trije WCHS-potniki.



Slika 16: Shema obveščanja PAL/PNL/PSM (Vir: lasten)

5.3 MOŽNE REŠITVE

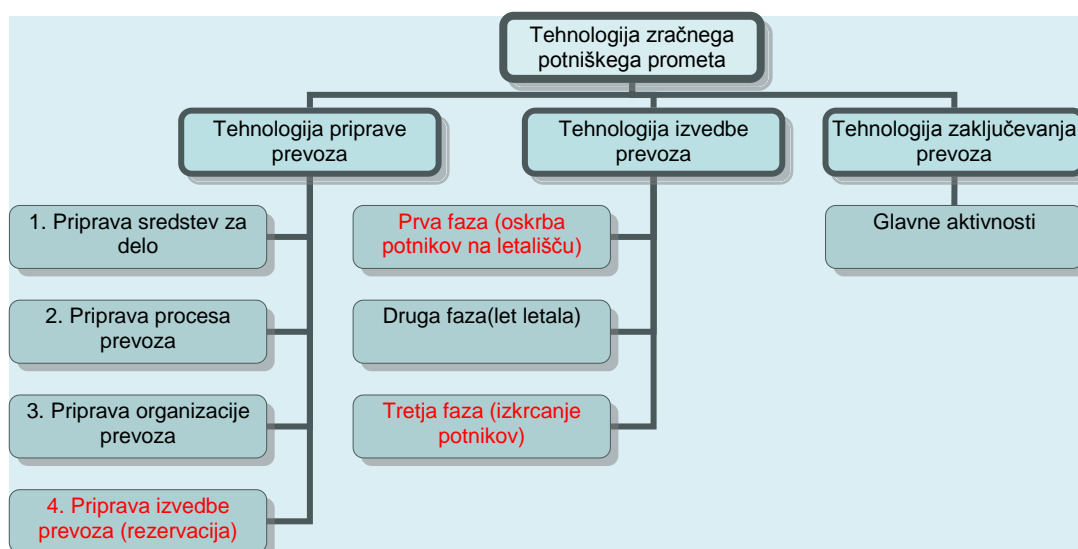
Trenutno reševanje prej naštetih problemov je kratkoročno. Glede na okoliščine vedno poskrbimo, da vse potnike z omejeno mobilnostjo sprejmemo na let. Pred kratkim povečano maksimalno število PRM-potnikov v letalih Adrie Airways je malo

omililo težave, vsaj kar se tiče oskrbe PRM-potnikov v odhodu. Še vedno pa se pojavljajo težave z menjavo sedežev potnikom, ki so si jih rezervirali preko rezervacijskega sistema ali pa so se že celo prijavi na let preko spleta. Vsekakor to ne dviguje ravni oskrbe potnikov na Letališču Jožeta Pučnika Ljubljana.

Pri oskrbi potnikov v prihodu in transferju večja odstopanja od sporočil PAL rešujemo z določeno mero fleksibilnosti. Težje se prilagajamo v nočni izmeni, predvsem zaradi manjšega števila zaposlenih v izmeni.

Dolgoročna rešitev problemov je na strani letalskega prevoznika in njegovih pooblaščenih prodajnih agentov. Potrebno je spremljanje odstopanj PRM-potnikov, ki niso predhodno najavljeni, oziroma imajo napačno dodeljen status omejene mobilnosti. Na osnovi beleženj bi bilo treba nato posredovati zbrane podatke prevozniku v nadaljnjo analizo ter s tem v odkrivanje glavnih krivcev za nastalo situacijo.

Večina problemov izvira iz pomanjkljivo narejenih rezervacij. Kot je razvidno iz sheme obveščanja PAL/PNL/PSM (slika 15), predhodni sporočili o PRM-potnikih izvirata iz rezervacijskega sistema, PSM-sporočilo pa nastane na osnovi seznama PNL in dodatnih vnosov ob sami prijavi potnika na let. Ker spada prodaja vozovnic oziroma rezervacija v pripravo izvedbe prevoza v prvi fazi tehnologije priprave prevoza, posledično slaba izvedba te faze povzroči težave v naslednjih fazah. V našem primeru to pomeni v procesu oskrbe potnikov na letališču, ki spada v prvo fazo tehnologije izvedbe prevoza, posledično pa tudi na tretjo fazo tehnologije izvedbe prevoza, kamor spada faza izkrcanja potnikov. Ker bi slabo izvedena prva faza izvedbe prevoza vplivala na drugo fazo, to je na let, moramo zato v prvi fazi – oskrbi potnikov na letališču – narediti vse potrebno, da so zagotovljene vse varnostne zahteve in druge regulative (PHM) na letu. Zato tudi prihaja do odstopanj med PAL in PSM, ker moramo potniku določiti status skladno z njegovimi zmožnostmi, ki jih ugotovimo šele ob srečanju s potnikom.



Slika 17: Shema tehnologije zračnega potniškega prometa

(Vir: Interno gradivo B&B izobraževanja, Tehnologija prometa, Bešter M., 2008/09)

Dolgoročna rešitev je torej v izboljšanju faze izvedbe rezervacij oziroma prodaje vozovnic. Letalski prevoznik bi moral svoje prodajne agente konstantno izobraževati ali periodično obveščati o pomembnosti točnih podatkov o omejeni mobilnosti pri rezervaciji vozovnice za te potnike. Verjetno stodontnega izboljšanja ni možno doseči tudi zaradi dejavnikov, na katere nimamo vpliva. Smiselno bi bilo, da bi vsi subjekti, ki sodelujejo v procesu prevoza, analizirali svoje delo predvsem zaradi nenehnega izboljševanja kakovosti prevoza.

6 ZAKLJUČEK

Letalski promet se povečuje in je hkrati v svetu širše dostopen. Obravnavana tema predstavlja oskrbo potnikov z omejeno mobilnostjo na Letališču Jožeta Pučnika Ljubljana, katerih število se hkrati s porastom prometa povečuje. PRM-potniki imajo enako pravico kot vsi drugi državljani do prostega gibanja, svobode izbire in nediskriminacije. To velja tako za zračni prevoz kot za ostala področja življenja.

Letalski prevozniki veliko pozornosti namenjajo prevozu potnikov z omejeno mobilnostjo. S ciljem brezskrbnega potovanja in dobrega počutja za PRM-potnike od sprejema na letališču, v letalu in ob izkrcanju oziroma presedanju na naslednje letalo, že v fazi rezervacije vozovnice zbirajo potrebne podatke za določitev statusa PRM-potnika. Prevoz PRM-potnikov je še posebno občutljiv, zato morajo biti vsi postopki usklajeni in podatki na voljo vsem službam prevoznika ter letališčem, ki oskrbujejo te potnike.

Pravna podlaga za enakovredno oskrbo PRM-potnikov je predstavljena Uredba 1107/2006/ES. Večina letalskih prevoznikov je imela do uvedbe Uredbe že dokaj vpeljane postopke pri prevozu potnikov z omejeno mobilnostjo. Novost je bilo vnaprejšnje obveščanje letališča o prevozu PRM-potnikov preko sporočil PAL in CAL, ki se ob določenem času avtomatsko posredujejo iz rezervacijskega sistema letalskega prevoznika preko sistema SITA na določene naslove letališč oziroma na naslove služb, ki opravljajo oskrbo PRM-potnikov.

Tudi na Letališču Jožeta Pučnika Ljubljana smo se dobro pripravili na uvedbo Uredbe 1107/2006/ES. Določili smo točke za prihod in odhod znotraj meja letališča, uvedli usposabljanje za delo s potniki z omejeno mobilnostjo za vse, ki v procesu oskrbe sodelujejo ter določili standarde kakovosti za pomoč.

Na žalost v diplomskem delu ugotavljamo, da še vedno prihaja do prevelikih razlik med prvotno najavljenim številom PRM-potnikov po sporočilu PAL in dejanskim stanjem ugotovljenim pri okencu za prijavo na let. Posledično lahko to vpliva na slabšo kakovost oskrbe potnikov na letališču, čeprav se trudimo, da ugodimo vsem zahtevam potnikov, ki so v naši pristojnosti.

Problematika torej izvira iz prve dejavnosti v zvezi s potniki, to je iz rezervacije vozovnice za določen let. Ker v rezervaciji niso navedeni podatki o omejeni mobilnosti potnika, tudi odhodno, transferno in namembno letališče ne dobijo vnaprejšnjih podatkov o posebni oskrbi tega potnika. Kot rešitev predlagamo, da se po določeni analizi napak oziroma odstopanj te predstavi letalskemu prevozniku, ki naj ukrepa pri svojih prodajnih agentih. Ker je prodajna mreža zelo razširjena, bi težko iskali posamezne agente kot krivce za nastalo situacijo, temveč bi morali več poudarka dati na izobraževanje prodajnih agentov ter na periodično obveščanje o pomembnosti pravih podatkov o omejeni mobilnosti potnika v rezervacijskem sistemu.

Ne glede na vse težave, s katerimi se srečujemo v procesu oskrbe potnikov, pa se vedno trudimo, da vsem potnikom poskušamo čim bolj olajšati potovanje, pa naj si

bo v odhodu z našega letališča ali mogoče samo za kratek čas, ko prestopajo z leta na let ali pa, ko se vrnejo domov.

LITERATURA IN VIRI

Poročila, interni dokumenti:

Adria Airways, PHM, 2011
Aerodrom Ljubljana, d. d., Interna navodila za oskrbo potnikov z omejeno mobilnostjo, 2008
Aerodrom Ljubljana, d. d., Interna navodila Adrie Airways, maj 2011
Aerodrom Ljubljana, d. d., Letno poročilo 2010
Aerodrom Ljubljana, d. d., Uvodni tečaj službe za oskrbo potnikov, 2011
B&B izobraževanje, Tehnologija prometa, Bešter M., 2008/09
ECAC, Doc. No. 30, 11^h Edition, December 2009
IATA – Passenger Services Conference Resolutions Manual – PSCRM – 29th Edition
Uradni list Evropske unije, Uredba (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu, 26. 7. 2006

Knjige:

Mežnaršič, Domevščik, Sitar (2003), Dotik neba in zemlje, Tiskarna Ljubljana

Spletne strani:

Vsebina spletne strani: <http://www.lju-arport.si/>, 10. 5. 2011
Vsebina spletne strani: <http://www.adria.si/>, 27. 5. 2011
Vsebina spletne strani: <http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r07/predpis/>, 1. 7. 2011
Vsebina spletne strani: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid,> 1. 7. 2011

PRILOGE

Priloga 1: Izjava PRM-osebe, ki potuje v zračnem prometu (Vir: <http://www.adria.si>, 27. 5. 2011)

**Izjava invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo (PRM),
ki potuje v zračnem prevozu**

A. Podatki o potniku													
Ime potnika s posebnimi zahtevami:	Številka telefona za stike:												
Koda rezervacije:	E-pošta:												
Številka in datum odhodnega leta:	Številka in datum povratnega leta:												
B. Splošni opis invalidnosti													
<p>B1. Kako bi na kratko opisali svojo invalidnost? Opomba: Koristno bi lahko bilo, če bi navedli medicinski izraz za svojo vrsto invalidnosti.</p>													
C. Mobilnost													
<p>C1. Ali imate kakršne koli težave z mobilnostjo? <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne</p>													
<p>C2. Ali se lahko znajdete na letališču sami, brez pomoči drugih? <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne</p>	<p>Opomba: Čeprav pomoči mogoče ne boste potrebovali ves čas, so lahko nekatere razdalje na letališkem terminalu velike (npr. med okencem za prijavo na let in izhodom za vkrcanje).</p>												
<p>C3. Ali boste s seboj vzeli svoj invalidski voziček? <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne</p>	<p>Opomba za osebo, ki opravlja rezervacijo: Če je odgovor »da«, narediti zahtevek za WCMP, WCBD ali WCBW.</p>												
<p>C3 (a) Če je odgovor »da«, ali invalidski voziček deluje na baterijski pogon? <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne</p>	<p>Opomba: Zaradi zelo velikega tveganja morebitne poškodbe elektronske opreme ali nadzornega mehanizma bomo invalidski voziček na baterijski pogon sprejeli le, če ga je mogoče naložiti v letalo oziroma razložiti iz njega v pokončnem položaju.</p>												
<p>C3 (b) Če je odgovor »da«, ali imajo baterije: i) suhe celice <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne ii) mokre celice <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne</p>	<p>Opomba za osebo, ki opravlja rezervacijo: Če je odgovor »da«, narediti zahtevek za WCBW. Če je odgovor »da«, narediti zahtevek za WCBW. Opomba: Mokre baterije veljajo za nevarne snovi in na letih Adrie Airways niso dovoljene.</p>												
<p>C3 (c) Ali je vaš invalidski voziček zložljiv? <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne</p>													
<p>C3 (d) Vpišite mere in težo svojega invalidskega vozička? Odprt:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Širina (cm)</td> <td style="width: 33%;">x Višina (cm)</td> <td style="width: 33%;">x Dolžina (cm)</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Širina (cm)	x Višina (cm)	x Dolžina (cm)				<p>Teža: _____ kg Zaprto (zložljivo):</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Širina (cm)</td> <td style="width: 33%;">x Višina (cm)</td> <td style="width: 33%;">x Dolžina (cm)</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Širina (cm)	x Višina (cm)	x Dolžina (cm)			
Širina (cm)	x Višina (cm)	x Dolžina (cm)											
Širina (cm)	x Višina (cm)	x Dolžina (cm)											

D. Samozadostnost	
D1. Ali si morate za premikanje med terminalom in letalom na letališču izposoditi invalidski voziček? <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne	Opomba za osebo, ki opravlja rezervacijo: Če je odgovor »da«, bo morda potrebno narediti zahtevek za WCHR .
D2. Ali pri hoji po stopnicah letala navzgor ali navzdol potrebujete pomoč? <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne Opomba: Stopnice so lahko strme z ozkimi stopnimi ploskvami.	Opomba za osebo, ki opravlja rezervacijo: Če je odgovor »da«, bo morda potrebno narediti zahtevek za WCHS .
D3. Ali za uporabo toaletnih prostorov na letalu potrebujete pomoč? <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne	Opomba za osebo, ki opravlja rezervacijo: Če je odgovor »da«, bo morda potrebno narediti zahtevek za WCHC in zahtevek za spremljevalca (skrbnika). V kabini letala invalidski voziček ni na voljo.
D4. Ali menite, da ste samozadostni? <input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> Ne	POMEMBNO: Če je odgovor »da«, preberite spodnjo opombo.
<p>OPOMBA glede samozadostnosti: Če potnik trdi, da je samozadosten in lahko potuje sam (brez spremljevalca), mora biti sposoben naslednjega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dihanja brez dodatnega kisika (tj. potnik ne sme biti odvisen od dodatnega kisika); • hranjenja (tj. potnik se mora biti sposoben hraniti sam); • dvigovanja (tj. potnik se mora biti sposoben premakniti s potniškega sedeža na invalidski voziček, ki je na letalu, če je tak voziček na voljo); • komuniciranja (tj. potnik mora biti sposoben komunicirati s kabinskim osebjem ter razumeti njihove nasvete in navodila); • uporabe toaletnih prostorov (tj. potnik mora biti sposoben uporabljati toaletne prostore brez pomoči drugih); • zdravljenja z zdravili in drugimi postopki (tj. potnik mora biti sposoben sam jemati svoja zdravila in opraviti ustrezne postopke, potrebne zaradi njegovega zdravstvenega stanja). <p>Potnik ne sme nikoli trditi, da je samozadosten, če to ni, saj lahko trditev njemu in osebju prevoznika/letališkemu osebju povzroči resne težave, ker ne bo moglo zadovoljiti njegovih osnovnih potreb.</p>	

Da bi lahko potrdili rezervacijo, je potrebno to izjavo podpisati in jo čim prej, najpozneje v 48 urah pred načrtovanim odhodom, poslati prodajnemu agentu, ki opravlja rezervacijo za potnika ali na Adrio Airways (faks: +386 4 25 94 573).

Izvedljivost in potrditev rezervacije sta odvisni od razpoložljivih prostih sedežev na izbranem letu ter od drugih operativnih in varnostnih omejitev (največjega števila potnikov z omejeno mobilnostjo na letalu, velikosti letala in njegovih vrat ...).

Potrujem, da so podatki, navedeni v tem obrazcu, resnični in se zavedam, da ni nobenega jamstva, da bodo navedene potrebe izpolnjene.

Prav tako razumem in se strinjam, da bodo navedeni podatki posredovani pristojnim osebam, ki bodo poskrbele za vse zadeve v zvezi z mojim potovanjem z Adrio Airways oziroma drugimi prevozniki.

Izjavljam, da sem navedene podatke posredoval/-a prostovoljno.

Kraj in datum _____ Podpis potnika(ce)/datum _____

OPOMBA: Če na zgornja vprašanja odgovarjate v imenu invalidne osebe, s podpisom spodaj potrdite, da so navedeni podatki točni in da vam jih zadevna invalidna oseba dovoli posredovati z namenom organiziranja potovanja.

Kraj in datum _____ Podpis/datum _____

KAZALO SLIK

Slika 1: Makroorganizacijska shema Aerodroma Ljubljana, d. d.	7
Slika 2: Oznaka posebnih točk v odhodu in prihodu	14
Slika 3: Primer izseka s seznama PNL (Vir: lasten, 2011)	19
Slika 4: Posebne kategorije potnikov na letu JP450/23MAJ (Vir: lasten, 2011).....	20
Slika 5: Primer sporočila PAL za let JP450/23MAJ (Vir: lasten, 2011).....	20
Slika 6: Shema obveščanja PAL/PNL pred pripravo in pri pripravi leta v sistemu DCS	21
Slika 7: Informacijsko okence ali C1	22
Slika 8: Grafični prikaz prihoda PRM-potnika na letališče	23
Slika 9: Privesek "PRIORITY"	24
Slika 10: Privesek "PRM"	25
Slika 11: Vozilo AVIOGEI pri letalu Airbus 320	26
Slika 12: Poseben stol primeren za transport PRM-potnika v letalu	26
Slika 13: Primer sporočila PSM za let JP450/23MAJ (Vir: lasten, 2011)	27
Slika 14: Shema obveščanja o PRM-potnikih na določenem letu (Vir: lasten)	27
Slika 15: Primerjava sporočil PAL in PSM (Vir: lasten)	31
Slika 16: Shema obveščanja PAL/PNL/PSM (Vir: lasten)	31
Slika 17: Shema tehnologije zračnega potniškega prometa.....	32

KAZALO TABEL

Tabela 1: Omejitve števila PRM-potnikov glede na tip letala	15
Tabela 2: Tabela možnega prevoza invalidskih vozičkov z letalom	17
Tabela 3: Tabela z zasilnimi izhodi in sedeži glede na tip letala – Adria Airways....	17
Tabela 4: Tabela posedanja posebnih kategorij potnikov v letalu CRJ200	18

KRATICE IN AKRONIMI

PRM: Passenger with reduced mobility – potnik z omejeno mobilnostjo
IATA: International Air Transport Association – Mednarodno združenje letalskih prevoznikov
ECAC: European Civil Aviation Conference – Evropska konferenca civilnega letalstva
PAR: Precision Approach Radar – radar za precizno pristajanje
DCS: Departure Control System – avtomatski sistem za kontrolo potnikov in prtljage na letu
ICAO: International Civil Aviation Organisation – Mednarodna organizacija civilnega letalstva
PHM: Passenger Handling Manual – priročnik za oskrbo potnikov in prtljage
WCHR: Wheelchair on Ramp – potnik z omejeno mobilnostjo, gre lahko sam po stopnicah letala

WCHS: Wheelchair on Steps – potnik z omejeno mobilnostjo, ne more sam po stopnicah letala

WCHC: Wheelchair on Cabin seat – potnik z omejeno mobilnostjo, ne more sam do sedeža v potniški kabini

DEAF: Deaf Passenger – gluhi potnik

BLND: Blind Passenger – slepi potnik

DPNA: Disabled Passenger with intellectual or development disability Needing Assistance – potnik z motnjami v razvoju, z intelektualno nezmožnostjo ali razvojno prizadetostjo

WCOB: Wheelchair On Board – invalidski voziček v letalu

WCBW: Wheelchair Battery Wet – invalidski voziček z mokrimi baterijami

WCBD: Wheelchair Battery Dry – invalidski voziček s suhimi baterijami

WCMP: Wheelchair Manual Power – invalidski voziček z ročnim pogonom

PNL: Passenger Name List – seznam potnikov na letu

PSM: Passenger Service Message – sporočilo o posebnih kategorijah potnikov

PAL: Passenger Assistance List – seznam potnikov z omejeno mobilnostjo

CAL: Change Assistance List – spremembe seznama potnikov z omejeno mobilnostjo