






Gentili Partner,

Siamo lieti di informarvi dell'introduzione di una nuova procedura per la gestione delle richieste di assistenza per passeggeri viaggianti con l'ausilio di sedie a rotelle tramite la piattaforma MPP, che sarà attivo a partire dal mese di aprile.

L'obiettivo è semplificare e centralizzare la comunicazione, permettendovi di ricevere le richieste direttamente sul Portale MPP nella sezione Pratiche, così da organizzarvi in modo più rapido ed efficiente. La richiesta sarà visibile nella pagina iniziale del portale MPP, tra le richieste evidenziate:

Attention Needed

Please react on items listed below as soon as possible

	Wheelchair request requires approval Wheelchair request for Line Code AAA (Ride Date: 2025-09-02) has been pending approval. Deadline for response: 2025-09-02. Requires immediate review. >
	Statement is required The case 46965064 requires your statement. Please provide it before 01.10.2025 >
	Statement is required The case 46965061 requires your statement. Please provide it before 01.10.2025 >

Come funzionerà il nuovo processo?

1. Alla ricezione di una nuova richiesta di trasporto di passeggeri viaggianti con l'ausilio di sedie a rotelle, verrete notificati tramite mail e sul portale MPP. La comunicazione arriverà, per conoscenza, anche al vostro Responsabile Operativo (ROM) di riferimento.

2. La richiesta sarà presente nella sezione PRATICHE e conterrà tutte le informazioni rilevanti:

Case Number	Date/Time Opened	Typology	Case Origin	Status
46965060	02.09.2025, 14:17	null → null → null	MPP Support	New

Progress: New (selected) > In Progress > Waiting for customer > Escalated > Follow

Buttons: Approve (green), Reject (red)

Case Overview

Account ID
NORTHWESTERN STAGE LINES INC

Description [Translate](#)
Test

Request Feedback

Transport Approval rejected	MPP Reject Reason Unable to move seats from wheelchair space(s) on bus
Response Deadline 09.03.2026, 17:45	MPP Reject Notes
Additional Comments	

Request Information

Need accompanying person? <input type="checkbox"/>	Type of Wheelchair electric wheelchair
Pax seating arrangement Pax travels IN a wheelchair	Passenger can board by stairs? <input type="checkbox"/>

Wheelchair Specifications

Can the battery be removed? Yes	US Device Dimension Compliance? Yes
US Total Weight Compliance? Yes	

Assignment

Departure Station	Arrival Station
-------------------	-----------------



3. Per formalizzare l'accettazione del trasporto del passeggero, dovrete confermare la richiesta entro la scadenza indicata tramite l'apposito menù a tendina.

Approve Wheelchair Request

My bus and driver will be prepared to accept this pax traveling WITH their wheelchair.

Additional Comments

Buttons: Save, Cancel



4. In caso di impedimento oggettivo (indisponibilità temporanea del mezzo adeguato o altri motivi ragionevoli), sarà possibile inserire una nota esplicativa, che verrà inoltrata automaticamente al Servizio Clienti e al Traffic Control per individuare soluzioni alternative.

The image shows two screenshots of a web form titled "Reject Wheelchair Request".

The left screenshot shows the form with the following text: "My bus and driver will NOT be prepared to accept this pax traveling WITH their wheelchair." Below this is a "Select" dropdown menu with "Select" as the current selection. At the bottom are "Save" and "Cancel" buttons.

The right screenshot shows the form after the "Reason" dropdown is set to "Other". Below it is a text area labeled "Reason for rejection 'Other'". At the bottom are "Save" and "Cancel" buttons.

*

Cogliamo l'occasione per ricordare che il trasporto di persone con disabilità o con mobilità ridotta è un diritto fondamentale tutelato dalla normativa vigente. Le richieste di assistenza per trasporto di passeggeri viaggianti con l'ausilio di sedie a rotelle non possono essere rifiutate in assenza di motivazioni oggettive e documentate. Eventuali dinieghi privi di giustificazione valida non sono conformi agli standard richiesti e potrebbero comportare conseguenze di natura contrattuale e legale. Vi invitiamo pertanto a valutare ogni richiesta con la massima attenzione e responsabilità, assicurando a tutti i passeggeri un servizio equo, dignitoso e inclusivo.

Per informazioni sulla corretta procedura da seguire per svolgere in sicurezza l'imbarco di passeggeri con disabilità o mobilità ridotta, vi rimandiamo al corso disponibile sulla piattaforma FlixUni dal titolo "Il trasporto di passeggeri con disabilità o mobilità ridotta".

* *La pagina e le operazioni saranno rese disponibili anche in lingua italiana.*