

Volare sicuri

I diritti delle persone con disabilità e mobilità ridotta nel trasporto aereo

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo ha sancito che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, dovuta a età o altri fattori, devono avere la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini.

Per maggiori approfondimenti sulla normativa che regola la materia, anche a livello nazionale, è possibile consultare il portale dell'Enac - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - al seguente indirizzo: www.enac.gov.it

DEFINIZIONE DI PERSONA DISABILE E DI PERSONA A MOBILITÀ RIDOTTA

La tutela è rivolta a qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio nell'uso del trasporto aereo, inclusi i servizi di assistenza aeroportuali, per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona.

AMBITO DI APPLICAZIONE

Le tutele si applicano:

- a tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza o in transito da un aeroporto comunitario;

- a tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario con destinazione un aeroporto dell'Unione europea, nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria.

Le tutele non si applicano:

- ai voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'UE operati da compagnie aeree non comunitarie.

In questo caso le tutele sono quelle assicurate dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto.

DIRITTI ASSICURATI DALLA COMPAGNIA AEREA

Per ricevere assistenza il passeggero con disabilità o a mobilità ridotta deve richiedere il servizio alla compagnia aerea (al suo agente o all'operatore turistico con cui effettua la prenotazione) con un preavviso di almeno 48 ore dall'ora di partenza del volo. È tuttavia consigliabile effettuare tale richiesta al momento della prenotazione medesima.

Il servizio, una volta richiesto, viene classificato con una delle sigle condivise a livello internazionale che indicano i diversi tipi di necessità.

Le sigle identificative sono:

- **BLND** - Passeggeri ipovedenti o ciechi;
- **WCHR** - Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze. Possono salire e scendere le scale, possono muoversi in autonomia;
- **WCHS** - Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e

scendere le scale. Sono autonomi a bordo dell'aeromobile;

- **WCHC** - Passeggeri completamente immobili, non sono autosufficienti a bordo dell'aeromobile e necessitano di assistenza totale;
- **DEAF** - Passeggeri con disabilità uditiva;
- **DPNA** - Passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali.

La compagnia aerea (il suo agente o l'operatore turistico) non può rifiutare di accettare una prenotazione o di imbarcare un passeggero disabile o a mobilità ridotta, purché lo stesso sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione.

Il rifiuto alla prenotazione o all'imbarco può avvenire solo:

- per motivi di sicurezza;
- se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto della persona a mobilità ridotta.

Tale limitazione viene applicata al fine di dare massima priorità alla sicurezza dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta e in generale di tutti i passeggeri, specialmente in caso di abbandono dell'aeromobile per emergenze.

In questo caso la compagnia aerea (il suo agente o l'operatore turistico) deve informare immediatamente il passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, su richiesta della persona interessata, ha l'obbligo di formalizzarle per iscritto, entro 5 giorni lavorativi. Deve inoltre mettere a disposizione del pubblico, in formati accessibili, le norme di sicurezza in materia, nonché le eventuali restrizioni al trasporto. In caso di negato imbarco al disabile ed all'eventuale accompagnatore deve essere offer-

to il rimborso del biglietto o il volo alternativo. *La compagnia aerea deve prestare assistenza gratuita assicurando i seguenti servizi:*

- trasporto in cabina dei cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale;
- oltre agli apparecchi medici, trasporto di al massimo due dispositivi di mobilità per persona, comprese sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di 48 ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo nonché nel rispetto della normativa relativa alle merci pericolose;
- comunicazione delle informazioni essenziali sul volo in formato accessibile;
- realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle singole persone con disabilità, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità;
- se necessario, assistenza alle persone affinché possano raggiungere i servizi igienici;
- qualora una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia assistita da una persona di accompagnamento, il vettore aereo effettua ogni sforzo ragionevole per attribuire a tale persona un posto a sedere vicino alla persona con disabilità.

Qualora il passeggero disabile o con mobilità ridotta non sia autonomo rispetto agli obblighi in materia di sicurezza, la compagnia aerea può esigere che sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria. La compagnia aerea (il suo agente o l'operatore) che riceve la richiesta di assistenza deve prenotare il servizio almeno 36 ore prima dell'ora di partenza del volo, comunicando le informazioni al gestore dell'aeroporto di partenza, arrivo e transito.

DIRITTI ASSICURATI DAL GESTORE AEROPORTUALE

Il gestore aeroportuale deve prestare gratuitamente assistenza ai passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Provvedendo a:

- comunicare il loro arrivo all'aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno dei terminal;
- spostarsi da un punto designato al banco dell'accettazione;
- adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- procedere dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- imbarcarsi sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere;
- riporre e recuperare il bagaglio a bordo;
- procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile;
- sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato;
- prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza a bordo e a terra, all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche;
- potersi recare ai servizi igienici in caso di necessità;
- poter essere assistito in aeroporto, su richiesta, dal proprio accompagnatore per le operazioni di imbarco e sbarco;
- ricevere, previo avviso di 48 ore, assistenza a terra per tutte le attrezzature necessarie per la mobilità;
- ricevere assistenza a terra per

cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno;

- poter accedere alle informazioni sui voli.

RECLAMI

Per mancata o non adeguata assistenza a terra è possibile presentare reclamo alla **società di gestione aeroportuale** mentre per problematiche relative alla prenotazione/acquisto e per la mancata assistenza a bordo il reclamo va presentato alla **compagnia aerea**.

Il reclamo potrà inoltre essere inviato all'Enac, utilizzando il modulo on-line www.enac.gov.it.

In alternativa i reclami possono essere inviati per posta a:

Carta dei Diritti Enac
Viale Castro Pretorio, 118
00185 Roma;

via fax **06 44596493**

via mail pax.disabili@enac.gov.it oppure agli Organismi degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e in arrivo in quegli Stati (i recapiti sono disponibili sul portale Enac: www.enac.gov.it).

L'Enac può sanzionare i soggetti risultati inadempienti. Le conclusioni degli accertamenti effettuati dall'Ente verranno comunicate al passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea, del gestore aeroportuale o dell'operatore turistico.

Per ricevere informazioni ed assistenza sono a disposizione dei passeggeri le sedi **Adiconsum** consultabili sul sito www.adiconsum.it ■