



La Carta riassume gli aspetti essenziali della legislazione in materia. Eventuali richieste o azioni legali presentate in caso di controversie devono basarsi esclusivamente sui relativi testi legislativi consultabili sul sito Internet [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) nella sezione "I Diritti dei Passeggeri"

## Carta dei Diritti del Passeggero

Sesta edizione Revisione per Internet Novembre 2009 **La Carta riassume gli aspetti essenziali della legislazione in materia. Eventuali richieste o azioni legali presentate in caso di controversie devono basarsi esclusivamente sui relativi testi legislativi consultabili sul sito Internet [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) nella sezione "I Diritti dei Passeggeri"**

### 4 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA



#### NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo
- Decreto Ministeriale del 24 luglio 2007 n. 107/T recante "Designazione dell'organismo responsabile dell'applicazione del regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, n. 1107, concernente i diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo"



L'Unione europea ha previsto forme di tutela a favore delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta (PMR, Passeggeri a Mobilità Ridotta).

Ha diritto alle forme di tutela previste dalla normativa comunitaria il passeggero che ha difficoltà nell'uso del mezzo di trasporto aereo per:

- qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), handicap mentale o qualsiasi altra causa di disabilità
- ragioni di età

**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

**4.1 FORME DI TUTELA ASSICURATE DALLA COMPAGNIA AEREA**

Una compagnia aerea, un suo agente o un operatore turistico non può rifiutare di accettare una prenotazione o di imbarcare un PMR, purché lo stesso sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione. La compagnia aerea con cui si è prenotato il volo e richiesta l'assistenza (vettore aereo contrattuale), dovrà trasmettere appena possibile le informazioni alla compagnia che effettuerà il trasporto (vettore aereo operativo). 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 del PMR Tale limitazione viene applicata al fine di dare massima priorità alla sicurezza dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta in generale di tutti i passeggeri, specialmente in caso di abbandono dell'aeromobile per emergenze.

In caso di rifiuto, la compagnia aerea, il suo agente o l'operatore turistico deve:

- informare immediatamente il passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, dietro richiesta, fornirle per iscritto entro cinque giorni lavorativi
- proporre un volo alternativo o il rimborso del biglietto La compagnia aerea, il suo agente o l'operatore turistico deve mettere a disposizione del pubblico, in formati accessibili, le norme di sicurezza in materia nonché le eventuali restrizioni.

Infine, la compagnia aerea deve fare ogni ragionevole sforzo, nel rispetto dei requisiti di sicurezza, per assegnare i posti richiesti dal PMR e dal suo eventuale accompagnatore.



#### PRESENZA DELL'ACCOMPAGNATORE

La compagnia aerea, inoltre, può esigere che il PMR sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria, qualora non sia autonomo nello svolgimento delle seguenti funzioni:

- respirare, il passeggero non dovrebbe aver bisogno di ossigeno supplementare
- alimentarsi, il passeggero dovrebbe essere capace di alimentarsi da solo. Nel caso di disabili visivi il personale di cabina può assistere il passeggero aprendogli le confezioni di cibo e descrivendo il servizio di ristorazione
- sollevarsi, il passeggero dovrebbe essere in grado di spostarsi dal posto a sedere alla sedia a rotelle di bordo
- comunicare, il passeggero dovrebbe essere in grado di relazionarsi con gli assistenti di cabina e comprendere i loro avvisi/istruzioni
- fruire dei servizi igienici, il passeggero dovrebbe essere in grado di utilizzare i servizi igienici. Il personale di cabina può assistere il passeggero per spostarsi nella cabina mediante la sedia a rotelle di bordo
- prendere medicinali, il passeggero dovrebbe essere in grado di assumere le proprie medicine e le proprie medicazioni autonomamente

#### 4.2 COME RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per ricevere assistenza il passeggero 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 pubblicata.

La compagnia aerea che riceve la richiesta di assistenza deve prenotare il servizio almeno 36 ore prima dall'ora di partenza del volo pubblicata, comunicando le informazioni al gestore dell'aeroporto di partenza, arrivo e transito.

Il passeggero ha diritto a essere informato anticipatamente in merito alla compagnia aerea che effettua il volo (vettore aereo operativo) nel caso in cui questa sia diversa da quella con cui ha prenotato il trasporto (vettore aereo contrattuale).

La compagnia aerea con la quale è stato prenotato il volo e richiesta l'assistenza (vettore aereo contrattuale), dovrà trasmettere appena possibile le informazioni alla compagnia che effettuerà il trasporto (vettore aereo operativo), se diversa.

#### SIGLE IDENTIFICATIVE DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA CONDIVISE A LIVELLO INTERNAZIONALE

- BLND, Passeggeri ipovedenti o ciechi
- WCHR, Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia
- WCHS, Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale, ma sono autonomi a bordo dell'aeromobile
- WCHC, Passeggeri completamente immobili, che non sono autosufficienti a bordo

- dell'aeromobile e necessitano di assistenza totale
- DEAF, Passeggeri con disabilità uditiva
- DPNA, Passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali

### 4.3 FORME DI TUTELA ASSICURATE DAL GESTORE AEROPORTUALE

Il gestore aeroportuale deve prestare gratuitamente ai PMR le forme di assistenza che consentono di:

- comunicare il proprio arrivo in aeroporto, utilizzando punti designati all'interno e all'esterno del terminal
- spostarsi da un punto designato al banco di accettazione (check-in)
- adempiere le formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli
- procedere dal banco dell'accettazione (check-in) all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza
- imbarcarsi sull'aeromobile e sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria
- procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere e viceversa
- riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato
- recarsi dall'aeromobile alla sala riconsegna bagagli e ritirare il proprio bagaglio, completando i controlli per l'immigrazione e doganali
- essere accompagnati a un punto designato
- prendere i voli in coincidenza, se il PMR è in transito, con assistenza all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche
- poter utilizzare i 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 preavviso 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



### 4.4 MODALITÀ DI RECLAMO

Eventuali reclami devono essere presentati alle compagnie aeree o al gestore aeroportuale. Il reclamo potrà inoltre essere inviato all'Enac oppure agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea e della Norvegia (riportati nella pagina accanto) per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati.

## IL RECLAMO ALL'ENAC

È possibile inviare i reclami utilizzando il modulo on-line, predisposto per raccogliere tutte le informazioni utili e per agevolarne la trattazione. Il modulo è disponibile sul portale dell'Ente [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) nella sezione dedicata ai Diritti dei Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.


























In alternativa i reclami possono essere inviati per posta alla struttura Carta dei Diritti Enac - viale Castro Pretorio 118, 00185 Roma, via Fax al numero +39 06 44596493 o via e-mail all'indirizzo: [pax.disabili@enac.gov.it](mailto:pax.disabili@enac.gov.it) I reclami contribuiscono ad attivare le verifiche dell'Enac per l'accertamento di possibili violazioni del Regolamento (CE) 1107/2006 oltre che a monitorare la qualità dei servizi offerti all'utenza. L'Enac è l'Organismo responsabile in Italia del rispetto dei diritti del passeggero diversamente abile o a mobilità ridotta. Al momento dell'andata in stampa della Carta, il Governo italiano ha adottato definitivamente lo schema di Decreto legislativo recante il sistema sanzionatorio attraverso il quale l'Enac potrà sanzionare i soggetti risultati inadempienti. Fermo restando la possibile irrogazione di sanzioni, le conclusioni degli accertamenti effettuati verranno comunicate al passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea o del gestore aeroportuale o dell'operatore turistico.

### CONSIGLI UTILI



- Il numero massimo di PMR consentito dalle norme di sicurezza comunitarie in uno stesso volo dipende da diversi fattori, come il tipo di aeromobile e la sua configurazione, il tipo e il grado di riduzione della mobilità dei PMR che chiedono di essere imbarcati, e inoltre il numero delle persone in normali condizioni di mobilità. Si raccomanda di fare la richiesta di assistenza al momento dell'acquisto del biglietto
- È necessario informare la compagnia aerea con precisione delle proprie esigenze per avere l'assistenza appropriata
- Verificare che il codice che identifica la tipologia di assistenza indicata nel documento di viaggio coincida con quella effettivamente richiesta al momento della prenotazione
- Non è possibile trasportare sedie a rotelle all'interno della cabina; queste devono essere imbarcate nella stiva dell'aeromobile. Sono previste limitazioni al trasporto di sedie a rotelle a batteria. Sono ammesse infatti nella stiva carrozzelle provviste di batterie non soggette a fuoriuscita di liquido; la batteria dovrà essere, oltre che ben fissata alla struttura della carrozzella, anche scollegata e con i terminali opportunamente isolati. Qualora si desideri comunque trasportare questo tipo di attrezzatura occorre contattare preventivamente la compagnia aerea, prima della prenotazione, per ottenere l'autorizzazione

## Recapiti Organismi europei di riferimento in caso di mancato rispetto dei diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

	Austria	fluggastrechte@bmvit.gv.at
	Belgio	tel. (fr) +32 2 277 43 99 / fax (fr) +32 2 277 42 58 tel. (nl) +32 2 277 44 04 / fax (nl) +32 2 277 44 05
	Bulgaria	tel. +359 2 937 10 14 fax +359 2 987 64 32
	Cipro	passengerrights@dca.mcw.gov.cy
	Danimarca	dcaa@slv.dk
	Estonia	tel. +372 639 76 39 fax +372 631 36 60
	Finlandia	kirjaamo@ilmailuhallinto.fi
	Francia	tel. + 33 1 70 39 94 14 fax + 33 1 70 39 94 07
	Germania	fluggastrechte@lba.de
	Grecia	Gestore aeroportuale: d3b@hcaa.gr Compagnie aeree: d1d@hcaa.gr
	Irlanda	info@aviationreg.ie
	Lettonia	prm@latcaa.gov.lv
	Lituania	tel. +370 527 391 16 fax +370 527 392 37
	Lussemburgo	tel. + 352 4781/24 78 24 78 fax + 352 46 77 90
	Malta	tel. +356 21 22 29 36
	Norvegia	postmottak@caa.no
	Paesi Bassi	tel. +31 0 70 45 63 000 fax +31 0 70 45 63 013
	Polonia	kancelaria@ulc.gov.pl
	Portogallo	Instituto Nacional de Aviação Civil Rua B, Edifício 4 Aeroporto de Lisboa PT-1749-034 LISBOA
	Regno Unito	tel. +44 0 207 453 63 08 fax +44 0 207 453 63 22
	Rep. Ceca	tel. +42 02 25 42 18 45 fax +42 02 20 56 18 23
	Romania	registratura@anph.ro
	Slovacchia	tel. +421 2 43 63 85 86 fax +421 2 43 42 03 31
	Slovenia	tel. +386 1 478 8824/+386 4 20 61 1585 fax +386 1 478 8818
	Spagna	tel. +34 91 59 75 067
	Svezia	luftfartsstyrelsen@luftfartsstyrelsen.se
	Ungheria	ebh@egyenlobanasmod.hu